

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PT. PLN (PERSERO)
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
DI KABUPATEN SINJAI
(Studi Kasus Pelanggan Rumah Tangga Tarif 900 Va)**

S K R I P S I



NURAENI

**FAKULTAS ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS NEGERI MAKASSAR
2016**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PT. PLN (PERSERO)
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
DI KABUPATEN SINJAI
(Studi Kasus Pelanggan Rumah Tangga Tarif 900 Va)**

S K R I P S I

**Diajukan kepada Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Makassar
untuk Memenuhi sebagian Pesyaratan guna Memperoleh
Gelar Sarjana Administrasi Negara**

**NURAENI
1265542022**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS NEGERI MAKASSAR
2016**

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Pembimbing yang ditunjuk berdasarkan Surat Persetujuan Dekan Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Makassar Nomor: 2564/UN36.6/DL/2016 Tanggal 30 Mei 2016 Untuk membimbing Saudara:

Nama : Nuraeni

NIM : 1265542022

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan PT. PLN (Persero) Terhadap
Kepuasan Pelanggan Di Kabupaten Sinjai (Studi Kasus Pada
Pelanggan Rumah Tangga Tarif 900 Va)

Menyatakan bahwa skripsi ini telah diperiksa dan dapat diujikan di depan Panitia
Penguji Skripsi Strata Satu (S1) Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri
Makassar.

Makassar, 25 September 2016

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. H. Muhammad Guntur, M.Si

NIP. 19601231 198803 1 011

Prof. Dr. Haedar Akib, M.Si

NIP. 19720126 200312 2 004

PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

Skripsi ini diterima oleh Panitia Ujian Skripsi Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Makassar, dengan SK Dekan No. 5394/UN36.6/KM/2016 tanggal 09 September 2016. Untuk memenuhi sebagian persyaratan memperoleh Gelar Sarjana Administrasi Publik pada Jurusan Ilmu Administrasi Publik pada hari Senin 19 September 2016.

Disahkan Oleh,

Dekan Fakultas Ilmu Sosial
Universitas Negeri Makassar

Prof. Dr. H. Hasnawi Haris, M.Hum
NIP. 19671231 199303 1 016

Panitia Ujian

1. Ketua : Prof. Dr. H. Hasnawi Haris, M.Hum (.....)
2. Sekretaris : Dra. Hj. Herlina Sakawati, M.Si (.....)
3. Pembimbing I : Dr. H. Muhammad Guntur, M.Si (.....)
4. Pembimbing II : Prof. Dr. Haedar Akib, M.Si (.....)
5. Penguji I : Prof. Dr. H. Fakhri Kahar, M.Si (.....)
6. Penguji II : Dr. Risma Niswaty, S.S., M.Si (.....)

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang Bertanda Tangan dibawah ini, menerangkan bahwa :

Nama : Nuraeni
NIM : 1265542022
Tempat/Tanggal Lahir : Sinjai, 29 September 1994
Jenis Kelamin : Perempuan
Jurusan/Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan PT. PLN (Persero)
terhadap Kepuasan Pelanggan Di Kabupaten Sinjai
(Studi Kasus Pelanggan Rumah Tangga Tarif 900
Va)

Dengan Dosen Pembimbing masing-masing

1. Dr. H. Muhammad Guntur, M.Si
2. Prof. Dr. Haedar Akib, M.Si

Benar adalah hasil karya sendiri, bebas dari unsur ciplakan/plagiat.

Pernyataan ini dibuat dalam keadaan sadar dan apabila dikemudian hari ditemukan ketidakbenaran, maka saya bersedia dituntut di dalam/luar pengadilan dan menanggung segala resiko yang diakibatkannya.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat sebagai tanggung jawab formal untuk dipergunakan sebagai mana mestinya.

Makassar, 14 September 2016

Diketahui Oleh:

Ketua Jurusan/Prodi
Ilmu Administrasi Negara

Yang Membuat Pernyataan

Dr. H. Muhammad Guntur, M.Si
Nip. 19601231 198803 1 011

Nuraeni
NIM. 1265542022

MOTO

Sesungguhnya Allah tidak akan mengubah nasib suatu kaum hingga mereka mengubah diri mereka sendiri

(QS. Ar-Ra'd: 11)

*Jika tidak ada jalan lagi untuk menyelesaikan masalah
maka temukan jalan itu.*

(Nuraeni)

*Karya sederhana ini kupersembahkan kepada kedua Orang tuaku yang tercinta,
Saudara-saudaraku, serta rekan-rekan kuYang selalu memberikan doa, dukungan
dan motivasi selama penulis menjalani rutinitas kuliah serta saat penyusunan
skripsi. Semoga perjalanan hidup ini kelak akan menuai keberhasilan dan
kebahagiaan dunia akhirat.*

ABSTRAK

NURAENI, 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan PT. PLN (Persero) Terhadap Kepuasan Pelanggan di kabupaten Sinjai (Studi Kasus Pelanggan Rumah Tangga Tarif 900 VA). Skripsi Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Makassar. Dibimbing oleh Muhammad Guntur dan Haedar Akib.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: (1) Kualitas pelayanan PT. PLN (Persero) di Kabupaten Sinjai. (2) Tingkat kepuasan pelanggan PT. PLN (Persero) di Kabupaten Sinjai. (3) Pengaruh kualitas pelayanan PT. PLN (Persero) terhadap kepuasan pelanggan di Kabupaten Sinjai.

Jenis penelitian ini adalah kuantitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui studi pustaka dan penelitian lapangan yang berupa observasi, kuesioner, data instansi dan dokumentasi. Jumlah populasi penelitian adalah sebanyak 24.332 dengan sampel sebanyak 100 orang yang dipilih secara acak. Metode analisis yang digunakan adalah metode Regresi Linear Sederhana.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada indikator Kualitas Pelayanan pada PT. PLN (Persero) di Kabupaten Sinjai sudah baik karena persentase dari Kualitas Pelayanan memiliki nilai-nilai yang tinggi atau persentase yang tinggi terutama pada indikator Empati. Kepuasan Pelanggan pada PT. PLN (Persero) di Kabupaten Sinjai sangat baik karena Kepuasan Pelanggan lebih tinggi dari Kualitas Pelayanan yang artinya pelanggan di Kabupaten Sinjai sangat puas atas pelayanan atau kinerja pemberi layanan (PT. PLN). Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan, dari model regresi diperoleh hasil yang signifikan dan nilai persentasenya sebesar 66 persen.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran tuhan Yang Maha Esa, yang tidak terpenjara dan memenjarakan Makhluk-Nya. Dan atas berkah dan rahmat-Nya pulalah sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini tepat pada waktunya.. Skripsi ini disusun untuk memenuhi sebagian persyaratan akademik untuk memperoleh gelar sarjana administrasi negara.

Skripsi ini tak dapat terselesaikan tanpa bantuan dari berbagai pihak yang tak bosan-bosannya membimbing, mengarahkan serta memberi petunjuk. Oleh karena itu, sepantasnya penulis menyampaikan terima kasih dan penghormatan yang setinggi-tingginya kepada Dr. H. Muhammad Guntur, M.Si selaku pembimbing I dan Prof. Dr. Haedar Akib, M.Si selaku pembimbing II, semoga Allah SWT melimpahkan Rahmat dan Hidayah-Nya sepanjang hidupnya. Demikian pula dengan segala bantuan yang penulis peroleh selama menjalani kuliah sehingga penulis merasa sangat bersyukur dan mengucapkan banyak terima kasih kepada segenap pihak yang membantu penulis.

Teristimewah kepada Bapak dan Ibu tercinta, Abd. Hakim, S.Pd., dan Hasmawati, S.Pd. atas pengertiannya, perhatian dan kasih sayang begitu melimpah serta Doa yang tak henti-hentinya mengiringi dan membimbing anaknya sehingga menjadi seseorang yang lebih dewasa dan bijaksana dalam menjalani hidup. Serta kepada saudara-saudaraku Arfah Hasti, S.Pd dan Nurul Aynul atas dukungan yang diberikan kepada penulis selama ini dengan “caranya sendiri”

Selanjutnya penulis juga mengucapkan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada:

1. Prof. Dr. H. Husain Syam, M.TP., Selaku Rektor Universitas Negeri Makassar yang telah memberikan kesempatan pada penulis untuk menimba ilmu pada program Studi Ilmu Administrasi Negara fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Makassar.
2. Prof. Dr. H. Arismunandar, M.Pd. Selaku mantan Rektor Universitas Negeri Makassar yang telah mengizinkan penulis untuk menimba ilmu di kampus Universitas Negeri Makassar.
3. Prof. Dr, H. Hasnawi Haris., M.Hum, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Makassar yang telah memberikan izin dan persetujuan pengadaan penelitian.
4. Dr. H. Muhammad Guntur, M.Si., selaku Ketua Prodi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Makassar dan selaku pembimbing pertama atas kesediaanya meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan dan arahan kepada penulis.
5. Dra. Hj. Herlina Sakawati, M.Si., selaku sekretaris Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Makassar yang memberikan arahan, motivasi dan pelayanan administrasi selama menjadi mahasiswa sampai penyelesaian studi.
6. Prof. Dr. Haedar Akib, M.Si., selaku pembimbing kedua yang dengan segala kesabaran dan ketekunan meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran dalam membimbing dan mengarahkan penulis terutama dalam penulisan skripsi ini, sehingga penulis betul-betul merasakan kepedulian beliau dalam menyelesaikan skripsi ini.

7. Prof. Dr. H. Fakhri Kahar, M.Si., selaku penguji pertama yang telah memberikan petunjuk dan arahan demi kesempurnaan skripsi ini.
8. Dr. Risma Niswaty S.S, M.Si., selaku penguji kedua yang telah memberikan segala saran dan kritiknya yang membangun demi menyempurnakan skripsi ini.
9. Bapak /Ibu dosen dan staf khususnya Program Studi Ilmu Administrasi Negara dan Fakultas Ilmu Sosial pada umumnya, yang dengan sabar membimbing dan mendidik penulis selama berada di bangku perkuliahan hingga penulis menyelesaikan studi di Universitas Negeri Makassar.
10. Bupati Kabupaten Sinjai, Camat Sinjai Utara beserta Stafnya yang telah memberikan izin melakukan penelitian di wilayah kerjanya.
11. H. Abd. Muttalib, selaku manajer PT. PLN (Persero) Rayon Sinjai yang telah memberikan izin melakukan penelitian di tempat kerjanya,
12. Tokoh masyarakat yang telah bersedia membantu dan meluangkan waktunya untuk mengisi angket selama penulis meneliti.
13. Segenap mahasiswa Ilmu Administrasi Negara Angkatan 2012, Nunung, Mirawati, Hera, Riska Maulana, Suci, Sudiarti Dewi, Hamriani, Sri Melawati, Ririn, Yusrina, Marga dll atas segala bantuan, motivasi dan kebersamaannya selama ini
14. Pegawai Ombudsman Kota Makassar pak Khudri, pak Anwar, pak Ical, pak Maxi, pak Imam, pak Aan, bu Gita, bu Indri, bu Tri, bu Andin, bu Nisda, Tiwi, Ilham dan lain-lain yang telah memberikan motivasi dan kebersamaannya selama ini.

15. Segenap rekan-rekan Marbo City yaitu Zhan, Cut, Uny, Hanifa, Sari, dan Vikha, yang sampai saat ini memberikan bantuan serta motivasinya untuk menyelesaikan skripsi ini.
16. Segenap rekan-rekan Xtreme Smansa yaitu Innah, Kiki, Kasma, Nurul, dan lain-lain Serta teman SMP yaitu Ita, Ama, Asni, Astiani, Jihad, dll terima kasih atas kerja sama dan bantuannya selama ini.
17. Teman-teman KKN Reguler Desa Tallang Rilau Kecamatan Bungin Kabupaten Enrekang yaitu: Atirah, Dilla, Ira, Mba Eci, Edi, Abi, Ilham serta Bapak Desa serta keluarganya, terima kasih atas kebersamaannya selama ini.

Semoga segala bantuan, dukungan dan bimbingan yang telah diberikan mendapat ridho dan dibalas dengan amal ibadah dari Allah SWT. Semoga skripsi ini bermanfaat kepada setiap pembaca sebagai referensi dan media untuk memperoleh ilmu pengetahuan. Amin ! Sekian

Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh.

Makassar, 03 Agustus 2016

Nuraeni

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iv
MOTO	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR ARTI LAMBANG	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA KONSEPTUAL	
A. Tinjauan Pustaka	7
B. Kerangka Pikir	27
C. Hipotesis	28

BAB III METODE PENELITIAN

A. Metode Dan Jenis Penelitian	29
B. Variabel dan Desain Penelitian	29
C. Defenisi Operasional Variabel dan Pengukuran Variabel.	30
D. Populasi dan Sampel	33
E. Teknik Pengumpulan Data	35
F. Teknik Analisis Data	39

BAB IV HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	40
B. Pembahasan Hasil Penelitian	58

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	73
B. Implikasi	74
C. Saran-saran	74

DAFTAR PUSTAKA	75
--------------------------	----

LAMPIRAN-LAMPIRAN.	77
----------------------------	----

RIWAYAT HIDUP	113
-------------------------	-----

DAFTAR TABEL

Nomor	Judul	Halaman
1	Sasaran Dan Manfaat <i>Service Excellence</i>	17
2	Operasional Variabel	32
3	Laporan Penjualan Tenaga Listrik Versi Pusat Total Bulan Februari 2016	56
4	Jenis Kelamin Responden	58
5	Pendidikan Responden	58
6	Jenis Profesi Atau Pekerjaan Responden	59
7	Jumlah Penghuni Rumah	59
8	Pemakaian Listrik Responden	60
9	Tempat Pembayaran Listrik	61
10	Rekapitulasi Hasil Uji Realibilitas	63
12	Persentase Indikator <i>Tangible</i>	64
13	Persentase Indikator <i>Realibility</i>	65
14	Persentase Indikator <i>Responsiveness</i>	65
15	Persentase Indikator <i>Assurance</i>	66
16	Persentase Indikator <i>Emphaty</i>	67
17	Persentase Indikator <i>Desire Service</i>	68
18	Persentase Indikator <i>Adequate Service</i>	69
19	Analisis Regresi Sederhana..	71

DAFTAR GAMBAR

Nomor	Judul	Halaman
1	Bagan Kerangka Pikir	28
2	Bentuk Lambang	43
3	Bidang Persegi Panjang	44
4	Petir atau Kilat	44
5	Tiga Gelombang	45
6	Struktur Organisasi	48
9	Tempat Pelayanan Masyarakat	102
10	Spanduk PLN	102
11	Pemberian Angket kepada Pelanggan	103
12	Pemberian Angket di Rumah Warga	103
13	Satpam PLN Sinjai	103

DAFTAR ARTI LAMBANG DAN SINGKATAN

Lambang/Singkatan	Arti dan Keterangan
LB	Lands Waterkracht Bedrijven
PLTA	Pembangkit Listrik Tenaga Air
KNI	Komite nasional Indonesia
KNIP	Komite Nasional Indonesia Pusat
RI	Republik Indonesia
BPKNIP	Badan Pekerja nasional Indonesi Pusat
PLN	Perusahaan Listrik Nasional
KWh	Kilo Watt Hour
APP	Analisis Pelayanan Pelanggaran
AIL	Arsip Induk Langganan
SPJBTL	Surat Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik
DPP	Data Piutang Pelanggan
APKT	Aplikasi Pengaduan dan Keluhan Terpusat
ISO	International Organization for Standardzation
VA	Volt Ampere
PLN	Perusahaan Listrik Negara
TQM	Total Quality Management
N	Jumlah Sampel
MERSI	Meter Sigap

DAFTAR LAMPIRAN

Nomor	Judul	Halaman
1	Kuesioner Penelitian	78
2	Nilai Butir Uji Instrument	82
3	Nilai Butir Instrument Penelitian	84
4	Tabel Uji Validitas Pertanyaan	89
5	Uji Reliabilitas	96
6	Tabel Nilai-Nilai <i>r Product Moment</i>	99
7	Titik Persentase Distribusi Taraf Signifikan t (df=1-100).	100
8	Analisis Regresi Linear Sederhana	101
9	Dokumentasi Penelitian	102
10	Pengajuan Judul Skripsi	104
11	Persetujuan Judul dan Calon Pembimbing	105
12	Pengesahan Judul Skripsi	106
13	Permohonan Izin Penelitian dari Fakultas	107
14	Permohonan Izin Penelitian dari BKPMP SULSEL	108
15	Permohonan Izin Penelitian dari BPMDPP	109
16	Permohonan Izin Penelitian dari PT. PLN (Persero) Rayon Sinjai	110
17	Surat Keterangan Meneliti	112

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dalam era globalisasi ini perusahaan atau organisasi dituntut untuk meningkatkan kualitas pelayanan karena sektor jasa saat ini telah mengalami peningkatan yang dramatis dan signifikan dibanding dekade sebelumnya. Dinamika yang terjadi pada sektor jasa terlihat dari perkembangan berbagai industri jasa seperti perbankan, asuransi, penerbangan, telekomunikasi, pariwisata dan perusahaan-perusahaan jasa profesional lainnya seperti kantor akuntan, konsultan, pengacara dan lain-lain.

Seiring dengan meningkatnya kesejahteraan masyarakat, maka konsumsi akan barang-barang selain kebutuhan dasar juga makin meningkat. Begitu juga dengan kebutuhan untuk mengonsumsi produk-produk jasa yang timbul dari kebutuhan masyarakat untuk meningkatkan kenyamanan dan kepuasan.

Penelitian yang dilakukan Bandu dengan judul “pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. PLN (Persero) Rayon Makassar Barat mengemukakan bahwa Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang ada di Indonesia sangat berpengaruh dalam perkembangan dunia usaha dan masyarakat dalam menjalankan usahanya, karena kebanyakan dari perusahaan milik pemerintah tersebut telah memonopoli beberapa bidang usaha yang mengatur kehidupan dan kebutuhan hidup masyarakat banyak. Oleh karena itu,

dalam mengatur dan menjalankan usahanya, BUMN diatur dan dikelola oleh pemerintah karena sangat berhubungan dengan nasib masyarakat Indonesia.¹

Badan-Badan Usaha Milik Negara tersebut diharapkan dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan dari dunia usaha pada umumnya dan masyarakat pada khususnya dan harus dapat mempertahankan citra yang baik di mata masyarakat.

BUMN harus dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat selaku konsumen dan memberikan citra yang baik di mata masyarakat dengan cara memberikan pelayanan yang berkualitas. Melihat keadaan tersebut, pemerintah berupaya agar BUMN berusaha dapat memperbaiki keadaan dengan memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Dengan pelayanan yang baik, diharapkan masyarakat akan merasa dihargai dan tidak merasa diabaikan haknya dan akhirnya masyarakat sebagai pengguna atau pelanggan dari jasa yang ditawarkan oleh perusahaan milik pemerintah tersebut akan merasa puas.

Menurut Fatmawati dalam blognya, Salah satu fungsi pemerintahan yang kini semakin disoroti masyarakat adalah pelayanan publik yang diselenggarakan oleh instansi-instansi pemerintah yang menyelenggarakan pelayanan publik². Peningkatan kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan pemerintah kini semakin mengemuka, bahkan menjadi tuntutan masyarakat. Persoalan yang sering dikritisi masyarakat atau penerima layanan adalah persepsi terhadap “kualitas” yang melekat pada seluruh aspek pelayanan.

¹ Bandu, *pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada PT.PLN (Persero) Rayon Makassar Barat*.2013

² Fatmawati, *teori Kualitas Pelayanan*,2010

Konsep kualitas sering dianggap sebagai ukuran kebaikan suatu produk atau jasa. Persepsi terhadap kualitas mencerminkan perasaan konsumen yang secara menyeluruh. Permasalahan utama yang dituntut oleh masyarakat saat ini adalah peningkatan kinerja pegawai pada PT Perusahaan Listrik Negara (PLN) yang semakin dibutuhkan termaksud peningkatan jasa pelayanan kepada masyarakat. Pelanggan yang membutuhkan pelayanan agar mendapat kepuasan yang diinginkan. Pelanggan yang puas atas pelayanan yang diterima akan memberikan kepercayaan atau pemikiran yang baik terhadap PT. PLN (Persero).

Di Indonesia PT. PLN merupakan salah satu BUMN yang memberikan jasa pelayanan terhadap masyarakat baik masyarakat kalangan bawah sampai kalangan atas. PT. PLN (Persero) di Indonesia sudah lama ada dan berkembang untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. PT. PLN (Persero) di Indonesia memiliki dua program yaitu listrik pasca bayar dan listrik prabayar. Kedua program tersebut sudah dinikmati masyarakat diseluruh Indonesia termasuk di Kabupaten Sinjai.

PT. PLN (Persero) banyak memberikan jasa pelayanan terhadap masyarakat diantaranya pelayanan pemasangan listrik baru, penambahan daya listrik, penyedia lampu penerangan jalan dan layanan gangguan listrik baik di kantor, rumah, perusahaan, rumah sakit, sekolah, taman dan lain-lain. PT. PLN (Persero) harus mampu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya atau bahkan memberikan pelayanan prima kepada masyarakat karena akan menciptakan kepuasan bagi pelanggan.

Listrik merupakan sumber kehidupan bagi masyarakat yang mempunyai fungsi penting sebagai penerangan dan energi dalam segala aktivitas sehari-hari

karena era modern ini merupakan zaman yang serba listrik. Ketergantungan manusia akan kebutuhan listrik disebabkan karena energi listrik dapat diubah dalam bentuk lain seperti energi listrik menjadi energi panas. Listrik digunakan dalam menggerakkan peralatan industri, perbankan, rumah tangga, perusahaan, rumah sakit sampai pada pendidikan.

Kepuasan pelanggan merupakan syarat untuk perusahaan bertahan dan merupakan hal yang sangat penting karena dengan mempertahankan kepuasan pelanggan maka akan tercipta pencitraan baik bagi perusahaan itu sendiri, serta adanya hubungan yang baik antara perusahaan dan pelanggan. Kepuasan pelanggan merupakan kunci suksesnya suatu perusahaan. Semakin tinggi tingkat kepuasan pelanggan maka semakin tinggi pula citra atau keberhasilan perusahaan dimata pelanggan atau bahkan perusahaan bisa mendapat kepercayaan yang baik dimata pemerintah.

Menurut pengamatan singkat yang telah dilakukan sejak dua tahun yang lalu tepatnya di Kabupaten Sinjai terdapat beberapa permasalahan yang berupa keterlambatan pelayanan, ketidakpastian waktu dan biaya pelayanan, listrik ilegal sampai adanya orang tertentu yang memanfaatkan situasi tersebut untuk mengambil keuntungan sendiri dengan cara memungut persen di setiap rumah pada saat membawa struk pembayaran listrik yang tentunya merugikan pelanggan dan pihak PLN sendiri. Fenomena tersebut akan menimbulkan pemikiran-pemikiran negatif dari pelanggan.

Pelayanan pelanggan merupakan unsur yang penting dalam usaha peningkatan kepuasan pelanggan, oleh karna itu suatu perusahaan harus

memberikan pelayanan yang prima terhadap pelanggan. Dalam pemenuhan kebutuhan pelanggan yang merupakan tujuan penting bagi PT. PLN (Persero) di Kabupaten Sinjai dalam memenuhi kebutuhan, keinginan serta kepuasan pelanggan tergantung dari kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT. PLN (Persero) kepada konsumen. Oleh karena itu PT. PLN (Persero) di Kabupaten Sinjai harus mampu memberikan pelayanan yang terbaik kepada pelanggan, maka penulis tertarik untuk meneliti mengenai **Pengaruh Kualitas Pelayanan PT. PLN (Persero) terhadap Kepuasan Pelanggan di Kabupaten Sinjai (Studi Kasus Pelanggan Rumah Tangga Tarif 900 VA)**

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana Kualitas Pelayanan PT. PLN (Persero) di Kabupaten Sinjai ?
2. Bagaimana Tingkat Kepuasan pelanggan PT. PLN (Persero) di Kab.Sinjai ?
3. Bagaimana pengaruh Kualitas Pelayanan PT. PLN (Persero) terhadap Kepuasan Pelanggan di Kabupaten Sinjai (studi kasus pelanggan rumah tangga tarif 900 VA) ?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui Kualitas Pelayanan PT. PLN (Persero) di Kabupaten Sinjai !
2. Untuk mengetahui tingkat Kepuasan Pelanggan PT. PLN (Persero) di Kabupaten Sinjai !

3. Untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan PT. PLN (Persero) terhadap kepuasan pelanggan di Kabupaten Sinjai (studi kasus pelanggan rumah tangga tarif 900 VA) !

D. Manfaat Hasil Penelitian

1. Praktis

Diharapkan dengan adanya penelitian ini maka dapat memberi suatu masukan berbagai pihak khususnya pelaksana Kepuasan Pelanggan dalam hal ini PLN agar dapat meningkatkan pelayanan lebih baik lagi.

2. Teoritis

- a. Sebagai bahan referensi bagi yang berminat untuk memperdalam masalah kepuasan pelanggan.
- b. Dengan melakukan penelitian, diharapkan dapat memberikan pengalaman yang berguna bagi peneliti untuk dapat berfikir secara analisis dan dinamis di masa yang akan datang.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA PIKIR

A. Kualitas Pelayanan

Menurut Wijaya bahwa “Kualitas adalah sesuatu yang diputuskan oleh pelanggan. Artinya, kualitas didasarkan pada pengalaman aktual pelanggan atau konsumen terhadap produk atau jasa yang diukur berdasarkan persyaratan-persyaratan tersebut.”³ Selanjutnya Garvin dan Davis menyatakan bahwa “Kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, manusia/tenaga kerja, proses dan tugas, serta lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan atau konsumen.”⁴

Konsep kualitas sendiri sering dianggap sebagai ukuran relatif kebaikan suatu produk atau jasa yang terdiri atas kualitas desain dan kualitas kesesuaian. Pada hakekatnya aspek ini bukanlah satu-satunya aspek kualitas. Dalam perspektif Total Quality Management (TQM), kualitas dipandang secara lebih luas, dimana tidak hanya aspek hasil saja yang ditentukan melainkan juga meliputi proses, lingkungan dan manusia.

Goests dan Davis berpendapat bahwa Kualitas merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.⁵

³ Wijaya, Tony. 2011. *Manajemen Kualitas Jasa*. Jakarta : indeks, hal. 11

⁴ Nasution. 2004. *Manajemen Jasa Terpadu*. Bogor : Ghalia Indonesia, hal 41

⁵ Tony. Op. cit p.152

Menurut Tjiptono & Chandra bahwa :

Ada beberapa definisi kualitas, antara lain kesesuaian dengan persyaratan/tuntutan, kecocokan untuk pemakaian, perbaikan/penyempurnaan berkelanjutan, bebas dari kerusakan/cacat, pemenuhan kebutuhan pelanggan dari awal dan setiap saat, melakukan segala sesuatu secara benar sejak awal, dan sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan.⁶

1. Pengertian Pelayanan

Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen (yang dilayani) yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Hal ini sesuai dengan apa yang disampaikan oleh Norman mengenai karakteristik pelayanan, yakni sebagai berikut:

- a. Pelayanan bersifat tidak dapat diraba, pelayanan sangat berlawanan sifatnya dengan barang jadi
- b. Pelayanan itu kenyataannya terdiri dari tindakan nyata dan merupakan pengaruh yang sifatnya adalah tindakan sosial.
- c. Produksi dan konsumsi dari pelayanan tidak dapat dipisahkan secara nyata, karena pada umumnya kejadiannya bersamaan dan terjadi ditempat yang sama⁷.

Karakteristik tersebut dapat menjadi dasar bagaimana memberiakan pelayanan yang baik. Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (Meneg PAN) Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, memeberikan pengertian pelayanan publik yaitu “Segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan⁸”.

⁶ Tony, loc, cit p.16

⁷ Sutopo dan Suryanto, *Pelayanan Prima*, (Jakarta : Lembaga administrasi Negara, 2006). Hlm 7-8

⁸ Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (Meneg PAN) Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003

Menurut Sinambela bahwa “Pelayanan adalah kualitas pelayanan birokrat terhadap masyarakat. Kata kualitas memiliki banyak definisi yang berbeda dan bervariasi mulai dari yang konvensional hingga yang lebih strategis.”⁹

UU RI No.25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, bahwa :

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.¹⁰

2. Standar Pelayanan Publik

UU RI No.25 Tahun 2009 tertulis bahwa:

Standar Pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggaraan kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Maklumat pelayanan merupakan pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam standar pelayanan¹¹

Standar penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan atau ditetapkan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. Standar pelayanan, sekurang-kurangnya meliputi: a). prosedur pelayanan, b) waktu penyelesaian, c) biaya pelayanan, d) produk pelayanan, e) sarana dan prasarana dan f) kompetensi petugas pemberi pelayanan. Untuk lebih jelasnya diuraikan sbb:

⁹ Sinambela. 2010. *Reformasi Pelayanan publik*. Jakarta : Bumi aksara, hal. 6.

¹⁰ UU RI No.25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

¹¹ ibid.

a. Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.

b. Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.

c. Biaya Pelayanan

Biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.

d. Produk Pelayanan

Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

e. Sarana dan Prasarana

penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

f. Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan

Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan

Menurut Sutopo dan Suryanto bahwa “Standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan untuk acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai

komitmen atau janji dari pihak penyedia pelayanan kepada pelanggan untuk memberikan pelayanan yang berkualitas.”¹²

Manfaat yang dapat diperoleh dengan adanya standar pelayanan menurut Lembaga Administrasi Negara) adalah a) memberikan jaminan kepada masyarakat, b) melakukan perbaikan kinerja pelayanan publik dan c) meningkatkan mutu pelayanan¹³. Untuk lebih jelasnya dapat diuraikan sbb :

- a. Memberikan jaminan kepada masyarakat bahwa mereka mendapat pelayanan dalam kualitas yang dapat dipertanggungjawabkan, memberikan fokus pelayanan kepada pelanggan/masyarakat, menjadi alat komunikasi antara pelanggan dengan penyedia pelayanan dalam upaya meningkatkan pelayanan, menjadi alat untuk mengukur kinerja pelayanan serta menjadi alat monitoring dan evaluasi kinerja pelayanan.
- b. Melakukan perbaikan kinerja pelayanan publik. Perbaikan kinerja pelayanan publik mutlak harus dilakukan dikarenakan dalam kehidupan bernegara pelayanan publik menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Hal ini disebabkan tugas dan fungsi utama pemerintah adalah memberikan dan memfasilitasi berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan ataupun pelayanan-pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bidang pendidikan, kesehatan, utilitas, sosial dan lainnya.
- c. Meningkatkan mutu pelayanan. Adanya standar pelayanan dapat membantu unit-unit penyedia jasa pelayanan untuk dapat memberikan pelayanan yang

¹² Sutopo, loc, cit. p.17

¹³ Ibid. p. 17-18

terbaik bagi masyarakat pelanggannya. Dalam standar pelayanan ini dapat terlihat jelas dasar hukum, persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, waktu pelayanan, biaya serta proses pengaduan, sehingga petugas pelayanan memahami apa yang seharusnya mereka lakukan dalam memberikan pelayanan.

Berdasarkan uraian tersebut, maka standar pelayanan menjadi faktor kunci dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan. Menurut Sutopo dan Suryanto

Kriteria-kriteria pelayanan meliputi kesederhanaan, realibilitas, tanggungjawab dari petugas pelayanan, kecakapan para petugas pelayanan, pendekatan kepada pelanggan, keramahan, keterbukaan, komunikasi antara petugas dan pelanggan, kredibilitas, kejelasan dan kepastian, keamanan, mengerti apa yang diharapkan pelanggan, kenyataan, efisiensi dan ekonomis¹⁴. Untuk lebih jelasnya diuraikan sbb:

- a. Kesederhanaan, yaitu bahwa tata cara pelayanan dapat diselenggarakan secara mudah, lancar, cepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan dilaksanakan oleh pelanggan.
- b. Reliabilitas, meliputi konsistensi dari kinerja yang tetap dipertahankan dan menjaga saling ketergantungan antara pelanggan dengan pihak penyedia pelayanan, seperti menjaga keakuratan perhitungan keuangan, teliti dalam pencatatan data dan tepat waktu.
- c. Tanggungjawab dari para petugas pelayanan, yang meliputi pelayanan sesuai dengan urutan waktunya, menghubungi pelanggan secepatnya apabila terjadi sesuatu yang perlu segera diberitahukan
- d. Kecakapan para petugas pelayanan, yaitu bahwa para petugas pelayanan menguasai keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan.

¹⁴ Sutopo, loc, cit. p. 18

- e. Pendekatan kepada pelanggan dan kemudahan kontak pelanggan dengan petugas. Petugas pelayanan harus mudah dihubungi oleh pelanggan, tetapi juga melalui telepon atau internet. Oleh karena itu, lokasi dari fasilitas dan operasi pelayanan juga harus diperhatikan.
- f. Keramahan, meliputi kesabaran, perhatian dan persahabatan dalam kontak antara petugas pelayanan dan pelanggan.
- g. Keterbukaan, yaitu bahwa pelanggan bisa mengetahui seluruh informasi yang mereka butuhkan secara mudah dan gampang, meliputi informasi mengenai tata cara, persyaratan, waktu penyelesaian, biaya dan lain-lain.
- h. Komunikasi antara petugas dan pelanggan. Komunikasi yang baik dengan pelanggan adalah bahwa pelanggan tetap memperoleh informasi yang berhak diperolehnya dari penyedia pelayanan dalam bahasa yang mereka mengerti.
- i. Kredibilitas, meliputi adanya saling percaya antara pelanggan dan penyedia pelayanan, adanya usaha yang membuat penyedia pelayanan tetap layak dipercayai, adanya kejujuran kepada pelanggan dan kemampuan penyedia pelayanan untuk menjaga pelanggan tetap setia.
- j. Kejelasan dan kepastian, yaitu mengenai tata cara, rincian biaya layanan dan tata cara pembayarannya, jadwal waktu penyelesaian layanan tersebut. Hal ini sangat penting karena pelanggan tidak boleh ragu-ragu terhadap pelayanan yang diberikan.
- k. Keamanan, yaitu usaha untuk memberikan aman dan bebas pada pelanggan dari adanya bahaya, resiko dan keragu-raguan, jaminan keamanan yang perlu

kita berikan berupa keamanan fisik, finansial dan kepercayaan pada diri sendiri.

- l. Mengerti apa yang diharapkan pelanggan. Hal ini dapat dilakukan dengan berusaha mengerti apa saja yang dibutuhkan pelanggan.
- m. Kenyataan, meliputi bukti-bukti atau wujud nyata dari pelayanan, berupa fasilitas fisik, adanya petugas yang melayani pelanggan, peralatan yang digunakan dalam memberikan pelayanan, kartu pengenalan dan fasilitas penunjang lainnya.
- n. Efisien, yaitu bahwa persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan.
- o. Ekonomis, yaitu agar pengenaan biaya pelayanan harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan nilai barang/jasa dan kemampuan pelanggan untuk membayar.¹⁵

Pelayanan merupakan suatu interaksi antara pembeli dan penjual. Pelayanan meliputi berbagai bentuk, supaya bentuk pelayanan tersebut diketahui dan menarik perhatian pelanggan untuk memilikinya, maka pelayanan tersebut perlu ditawarkan kepada pelanggan. Pelayanan yang ditawarkan merupakan “janji” dari pemberi pelayanan kepada pelanggan yang wajib diketahui agar pelanggan puas.

¹⁵ Sutopo, loc, cit. p. 18-21

3. Pengertian Kualitas Pelayanan (*Service Quality*)

Menurut Wijaya bahwa:

Kualitas diperlukan dalam penyediaan produk atau jasa kepada pelanggan. Produk yang berkualitas adalah produk yang memiliki spesifikasi yang sesuai dengan kebutuhan konsumen sehingga menyebabkan konsumen merasa puas. Bagi perusahaan yang bergerak dibidang jasa, memuaskan kebutuhan pelanggan berarti perusahaan harus memberikan pelayanan berkualitas (*Service Quality*) kepada pelanggan.¹⁶

Menurut Tjiptono bahwa “kualitas jasa adalah ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan”. kualitas jasa berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan.¹⁷

Menurut Wyckof bahwa “Kualitas jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.” Kualitas pelayanan bukanlah dilihat dari sudut pandang pihak penyelenggara atau penyedia layanan, melainkan berdasarkan persepsi masyarakat (pelanggan) penerima layanan. Pelangganlah yang mengkonsumsi dan merasakan pelayanan yang diberikan, sehingga merekalah yang seharusnya menilai dan menentukan kualitas pelayanan.¹⁸

Ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas jasa, yaitu *Expected Service* dan *Perceived Service*. Apabila jasa yang diterima dan dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan baik dan memuaskan. jika jasa yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah dari pada yang diharapkan, maka kualitas jasa tergantung pada

¹⁶ Tony. Op. cit. p.152

¹⁶ ibid.

¹⁸ Tjiptono, Fandi.1996. *Manajemen jasa*. Yogyakarta : CV Andi OFFEST, hal.59

kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten.

kualitas suatu jasa terdiri atas tiga komponen utama menurut Gronroos yaitu: a) *Technical Quality*, b) *Functional Quality* dan c) *Corporate Image*. Untuk lebih jelasnya diuraikan sbb:

1. *Technical Quality*, yaitu komponen yang berkaitan dengan kualitas output (keluaran) jasa yang diterima pelanggan. *Technical Quality* dapat dibagi menjadi:
 - a) *Search Quality*, yaitu kualitas yang dapat dievaluasi pelanggan sebelum membeli, misalnya harga.
 - b) *Experince Quality*, yaitu kualitas yang hanya bisa dievaluasi pelanggan setelah membeli atau mengonsumsi jasa. contohnya ketepatan waktu, kecepatan pelayanan, dan kerapian hasil.
 - c) *Credence Quality*, yaitu kualitas yang sukar dievaluasi pelanggan meskipun telah mengonsumsi suatu jasa. Misalnya kualitas operasi jantung.
2. *Functional Quality*, yaitu komponen yang berkaitan dengan kualitas cara penyampaian suatu jasa.
3. *Corporate Image*, yaitu profil, reputasi, citra umum, dan daya tarik khusus suatu perusahaan.¹⁹

Berdasarkan komponen tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa output jasa dan cara penyampaiannya merupakan faktor-faktor yang dipergunakan dalam

¹⁹ Nasution, *Manajemen Jasa Terpadu*, (Bogor : Ghalia Indonesia, 2004). Hlm 47

menilai kualitas jasa. Oleh karena pelanggan terlibat dalam suatu proses jasa, maka seringkali pembentukan kualitas jasa menjadi sangat kompleks.

Setiap perusahaan memiliki peranan *contact personnel* yang sangat penting dalam menentukan kualitas jasa dan memerlukan *Service Excellence* atau pelayanan yang unggul yakni suatu sikap atau cara karyawan dalam melayani pelanggan secara memuaskan.

Sasaran dan manfaat dari *Service Excellence* menurut Elhaitammy dapat dilihat pada tabel 2.1

Tabel 2.1 Sasaran dan manfaat *Service Excellence*

Sasaran <i>Service Excellence</i>	Manfaat <i>Service Excellence</i>		
	Bagi Pelanggan	Bagi Karyawan	Bagi Perusahaan
Memuaskan Pelanggan	Kebutuhan Terpenuhi	Lebih percaya diri	Meningkatkan kesan professional (corporate image)
Meningkatkan loyalitas pelanggan	Merasa dihargai dan mendapatkan pelayanan yang baik	Ada kepuasan pribadi	Kelangsungan usaha perusahaan terjamin
Meningkatkan penjualan produk dan jasa perusahaan	Merasa dipercaya sebagai mitra bisnis	Menambah ketenangan bekerja	Mendorong masyarakat untuk berhubungan dengan perusahaan
Meningkatkan pendapatan perusahaan	Merasa menemukan perusahaan yang professional	Memupuk semangat untuk meniti karir	Mendorong kemungkinan ekspansi dan meningkatkan laba perusahaan

Sumber: Elhaitammy, T. (1990), "Service Excellence: ujung tombak Bank Marketing" Bank dan manajemen, November-Desember P.39²⁰

²⁰ Tjiptono. Op. cit p.58-59

Keempat komponen tersebut merupakan satu kesatuan pelayanan yang terintegrasi, maksudnya pelayanan atau jasa menjadi titik *excellence* bila ada komponen yang kurang . Untuk mencapai tingkat *Excellence* setiap karyawan harus memiliki keterampilan tertentu, di antaranya berpenampilan baik dan rapi, bersikap ramah, memperlihatkan gairah kerja dan sikap selalu siap untuk melayani, menguasai pekerjaannya baik tugas yang berkaitan pada bagian atau departementnya maupun bagian lainnya, mampu berkomunikasi dengan baik, bisa memahami bahasa isyarat pelanggan, dan memiliki kemampuan menangani keluhan pelanggan secara professional. Dengan demikian upaya mencapai *Excellence* bukanlah pekerjaan yang mudah akan tetapi bila hal ini dapat dilakukan, maka perusahaan yang bersangkutan akan dapat meraih manfaat besar, terutama berupa kepuasan dan loyalitas pelanggan yang besar.

4. konsep kualitas pelayanan

Terdapat lima dimensi kualitas jasa dengan menerapkan konsep kesenjangan yang disebut *Service Quality*. Lima dimensi kualitas menurut Tjiptono & Diana adalah “a) kehandalan, b) ketanggapan atau kepedulian, c) jaminan kepastian, d) empati dan e) berwujud.”

1. Kehandalan (*Reability*) adalah kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.
2. Ketanggapan atau Kepedulian (*Responsiveness*) adalah keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap dan peduli terhadap keluhan atau harapan pelanggan

3. Jaminan Kepastian (*Assurance*) adalah kompetensi yang sedemikian hingga memberikan rasa aman dari bahaya, risiko, atau keraguan dan kepastian yang mencakup pengetahuan, kesopanan dan sikap dapat dipercaya yang dimiliki staf.
4. Empati (*Empathy*) adalah sifat dan kemampuan untuk memberikan perhatian penuh kepada pelanggan, kemudahan melakukan kontak, komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan pelanggan secara individual.
5. Berwujud (*Tangible*) adalah wujud kenyataan secara fisik yang meliputi fasilitas, peralatan, pegawai dan sarana informasi atau komunikasi.²¹

Selain itu terdapat beberapa dimensi atau atribut yang harus diperhatikan dalam perbaikan kualitas jasa menurut Gasperz yaitu

ketetapan waktu, akurasi pelayanan, kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan, tanggung jawab, kelengkapan, kemudahan mendapatkan pelayanan, variasi model pelayanan, pelayanan pribadi, kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, dan atribut pendukung pelayanan lainnya.”²² Untuk lebih jelasnya diuraikan sbb:

1. Ketepatan waktu pelayanan. Hal-hal yang perlu diperhatikan adalah yang berkaitan dengan waktu tunggu dan waktu proses.
2. Akurasi pelayanan, yang berkaitan dengan reliabilitas pelayanan dan bebas kesalahan.
3. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan, terutama yang berinteraksi langsung dengan pelanggan eksternal, seperti operator telpon, SATPAM, perawat, dll.

²¹ Tony. Op. cit. p.74

²² Ibid.p.68

4. Tanggung jawab, yang berkaitan dengan penerimaan pesanan dan penanganan keluhan dari pelanggan eksternal.
5. Kelengkapan, menyangkut lingkup pelayanan dan ketersediaan sarana pendukung, serta pelayanan komplementer lainnya.
6. Kemudahan mendapatkan pelayanan, yang berkaitan dengan banyaknya outlet, banyaknya petugas yang melayani seperti kasir, staf administrasi, dll; banyaknya fasilitas pendukung seperti computer.
7. Variasi model pelayanan, yang berkaitan dengan inovasi untuk memberikan pola-pola baru pelayanan, *features* pelayanan, dll.
8. Pelayanan pribadi, yang berkaitan dengan fleksibilitas, penanganan permintaan khusus, dll.
9. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, yang berkaitan dengan lokasi, ruang tempat pelayanan, kemudahan menjangkau, dll.
10. Atribut pendukung pelayanan lainnya, seperti lingkungan, kebersihan, ruang tunggu, fasilitas music, AC, dll.²³

B. Kepuasan Pelanggan

Menurut Wijaya bahwa “Pelanggan adalah semua orang yang menuntut kita (perusahaan) untuk memenuhi standar kualitas tertentu, dan karena itu akan memberikan pengaruh pada kinerja perusahaan²⁴.” Sedangkan menurut Soedjas, “Pelanggan adalah fokus dari aktivitas bisnis perusahaan apapun. Dengan demikian, pelanggan adalah orang nomor satu di perusahaan.”²⁵

²³ Tony. Op. cit. p.68-69.

²⁴ Ibid.p.69

²⁵ Soedjas. 2014. *Layanan WOW Untuk Pelanggan*. Yogyakarta : Media Pressindo, hal. 15

Pelanggan adalah semua orang yang menuntut perusahaan untuk memenuhi standar kualitas tertentu, dan karena itu akan memberikan pengaruh pada kinerja perusahaan. Manajemen perusahaan L.L Bean, Freeport, Maine, memberikan definisi tentang pelanggan yaitu

1. Pelanggan adalah orang yang tidak tergantung pada kita (perusahaan), tetapi perusahaan yang tergantung padanya
2. Pelanggan adalah orang yang membawa perusahaan ke keinginannya.²⁶

Menurut Kotler & Susanto bahwa “Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya.”²⁷ Jadi tingkat kepuasan adalah fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Jika kinerja dibawah harapan, pelanggan kecewa. Jika kinerja sesuai dengan harapan, pelanggan puas. Jika kinerja melebihi harapan maka pelanggan sangat puas, senang atau gembira.

Kepuasan pelayanan dalam KEPMEMPAN/25/MPAN/2/M.2004 adalah “hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan aparatur penyelenggara pelayanan publik.”²⁸

Kepuasan pelanggan telah menjadi konsep sentral dalam wacana bisnis dan manajemen. Pelanggan merupakan fokus utama dalam pembahasan mengenai kepuasan dan kualitas jasa. Oleh karena itu, pelanggan memegang peranan cukup penting dalam mengukur kepuasan terhadap produk maupun pelayanan yang diberikan perusahaan.

²⁴ Tony, loc, cit

²⁷ Kotler, Philip & Santoso. 1999. *Manajemen Pemasaran Di Indonesia*. Jakarta : Salemba Empat, hal. 52

²⁸ Rahmayanti. 2010. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta : Graha Ilmu, hal. 96

Menurut Engel, et al bahwa:

Kepuasan pelanggan merupakan evaluasi pembeli, dimana alternative yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil (*outcome*) sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil diperoleh tidak memenuhi harapan pelanggan.

Kotler berpendapat bahwa “kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya.”²⁹

Dari definisi di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa kepuasan pelanggan yang ditinjau dari sisi pelanggan yaitu mengenai apa yang telah dirasakan pelanggan atas pelayanan yang telah diberikan dibandingkan dengan apa yang mereka inginkan.

Pelanggan akan merasa puas bila keinginan pelanggan telah terpenuhi oleh perusahaan sesuai dengan yang diharapkan. Dengan adanya nilai tambah dari suatu produk, maka pelanggan menjadi lebih puas dan kemungkinan untuk menjadi pelanggan suatu produk tersebut dalam waktu lama akan sangat besar. Kepuasan pelanggan dapat dipengaruhi oleh berbagai macam faktor, antara lain kualitas produk, pelayanan, aktivitas penjualan, dan nilai-nilai perusahaan.

Untuk menghadapi persaingan dan perubahan perilaku konsumen tersebut maka banyak perusahaan yang berpusat pada pelangganlah yang dapat memberikan nilai Superior kepada mereka, dan memenangkan persaingan. Perusahaan akan terus berusaha dengan sekuat tenaga untuk mempertahankan pelanggannya karena biaya yang dikeluarkan untuk menarik pelanggan baru akan lebih tinggi dibandingkan biaya untuk mempertahankan pelanggan yang ada.

²⁹ Nasution. op. cit. p.104

Oleh karena itu, mempertahankan pelanggan selalu lebih penting dilakukan dibandingkan dengan menarik pelanggan baru.

Kunci untuk mempertahankan pelanggan adalah dengan memberikan kepuasan pelanggan yang tinggi. Pelanggan yang merasa puas akan bersedia datang kembali mengulangi pembeliannya dan merekomendasikan kepada orang lain untuk membeli.

1) Faktor-faktor Kepuasan Pelanggan.

Menurut Kuswadi Kepuasan Pelanggan dipengaruhi oleh beberapa, yaitu:

a) mutu produk atau jasa, b) mutu pelayanan, c) harga, d) waktu penyerahan dan e) keamanan. Untuk lebih jelasnya diuraikan sbb:

- a. Mutu produk atau jasa yaitu mengenai mutu produk atau jasa yang lebih bermutu dilihat dari fisiknya. Contohnya jaringan listrik PT. PLN (Persero) yang cukup luas dan terjangkau.
- b. Mutu pelayanan, berbagai jenis pelayanan akan selalu dikritik oleh pelanggan, tetapi bila pelayanan memenuhi harapan pelanggan maka secara tidak langsung pelayanan dikatakan bermutu. Contohnya pelayanan pengaduan pelanggan yang segera diatasi atau diperbaiki bila ada yang rusak.
- c. Harga adalah hal yang paling sensitif untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Pelanggan akan cenderung memilih produk atau jasa yang memberikan penawaran harga lebih rendah dari yang lain. Contohnya bila PT. PLN (Persero) tidak menaikkan tarif listrik maka pelanggan akan memberikan nilai yang baik atau harga yang ditetapkan sesuai dengan fasilitas yang disediakan

- d. Waktu penyerahan, Maksudnya bahwa baik pendistribusian maupun penyerahan produk atau jasa dari perusahaan bisa tepat waktu dan sesuai dengan perjanjian yang telah disepakati.
- e. Keamanan , Pelanggan akan merasa puas bila produk atau jasa yang digunakan ada jaminan keamanannya yang tidak membahayakan pelanggan tersebut.³⁰

2) Mengukur Kepuasan Pelanggan

Menurut Kotler ada empat metode untuk mengukur kepuasan pelanggan yaitu “ sistem keluhan dan saran, pelanggan bayangan, *lost customer analysis*, dan survey kepuasan pelanggan.” Untuk lebih jelasnya diuraikan sbb:

a. Sistem Keluhan dan Saran

Setiap organisasi yang berorientasi pada pelanggan (*customer-oriented*) perlu memberikan kesempatan yang luas kepada para pelanggannya untuk menyampaikan saran, pendapat, dan keluhan mereka.

b. *Ghost Shopping* (Pelanggan Bayangan)

Salah satu cara untuk memperoleh gambaran mengenai kepuasan pelanggan adalah dengan mempekerjakan beberapa orang (*ghost shopping*) untuk berpesan atau bersikap sebagai pelanggan atau calon pembeli produk perusahaan dan pesaing.

³⁰ Bandu, 2013. *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan Pelanggan pada PT.PLN (Persero) Rayon Makassar Barat.*

c. *Lost Customer Analysis*

Perusahaan seyogyanya menghubungi para pelanggan yang telah berhenti membeli atau yang telah pindah pemasok agar dapat memahami mengapa hal itu terjadi dan agar dapat mengambil kebijakan perbaikan atau penyempurnaan selanjutnya. Bukan hanya *exit interview* saja yang perlu, tetapi pemantauan *customer loss rate* juga penting karna *customer loss rate* menunjukkan kegagalan perusahaan dalam memuaskan pelanggan.

d. Survei Kepuasan Pelanggan

Banyak penelitian mengenai kepuasan pelanggan yang dilakukan dengan penelitian survei baik dengan survei pos, telepon, maupun wawancara pribadi.³¹

3) Harapan Pelanggan

Konteks kualitas produk (barang dan jasa) dan kepuasan, telah tercapai consensus bahwa harapan pelanggan memiliki peranan yang besar sebagai standar perbandingan dalam evaluasi kualitas maupun kepuasan. Menurut Olson dan Dover bahwa “Harapan Pelanggan merupakan keyakinan pelanggan sebelum mencoba atau membeli suatu produk yang dijadikan standar atau acuan dalam menilai kinerja produk tersebut.”³²

Menurut Rangkut untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan dipengaruhi melalui dua komponen antara lain adalah *Desire Service* dan *Adequate Service*, untuk lebih jelasnya diuraikan sebagai berikut:

³¹ Tony. op. cit. p.70-71

³² Nasution. op.cit. p.51

- a. *Desire Service* adalah suatu pelayanan yang diharapkan akan diterima. Berupa tanggapan pelanggan sebelum menerima pelayanan.
- b. *Adequate Service* adalah pelayanan yang cukup dapat diterima berupa tanggapan pelanggan setelah menerima pelayanan³³

C. Hubungan Antara Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan

Kualitas memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan. Dalam jangka panjang ikatan seperti ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan saksama harapan pelanggan serta kebutuhan mereka. Dengan demikian perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dimana perusahaan memaksimumkan pengalaman pelanggan yang menyenangkan dan meminimumkan atau meniadakan pengalaman pelanggan yang kurang menyenangkan.

Menurut Rahmayanty bahwa :

Pelayanan dan kepuasan pelanggan adalah tujuan utama dalam perusahaan karna tanpa pelanggan, perusahaan tidak akan ada. Asset perusahaan sangat kecil nilainya tanpa keberadaan pelanggan. Karena itu tugas utama perusahaan adalah menarik dan mempertahankan pelanggan. Pelanggan ditarik dengan tawaran yang lebih kompetitif dan dipertahankan dengan memberikan kepuasan.³⁴

Pada gilirannya kepuasan pelanggan dapat diciptakan kesetiaan atau loyalitas pelanggan kepada perusahaan yang memberikan kualitas memuaskan. Tuntutan pelanggan untuk mendapatkan pelayanan yang lebih baik (*service excellence*) tidak dapat dihindari oleh penyelenggara pelayanan jasa. Tuntutan

³³ Ismerisa. 2013. *Pengaruh pelayanan terhadap kepuasan Pelanggan*, 2013

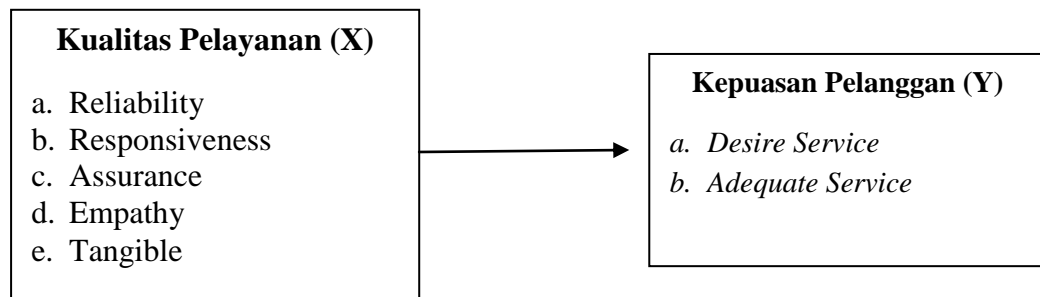
³⁴ Rahmayanty. op.cit. p.5

para penerima layanan untuk memperoleh pelayanan yang lebih baik harus disikapi sebagai upaya untuk memberikan kepuasan kepada penerima layanan.

Kepuasan penerima layanan sangat berkaitan dengan kualitas pelayanan yang diberikan, seperti yang diungkapkan oleh Kotler bahwa “Kepuasan Pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya. Dengan demikian kebutuhan penerima layanan harus dipenuhi oleh pihak penyelenggara pelayanan agar para penerima layanan tersebut memperoleh kepuasan.

D. Kerangka Pikir

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan PT PLN (Persero) terhadap kepuasan pelanggan di kabupaten Sinjai. Secara empiris kepuasan pelanggan dapat dipahami oleh perusahaan dengan meneliti 5 (Lima) dimensi kualitas pelayanan yaitu: *reability* (kehandalan), *assurance* (jaminan), *responsiveness* (daya tanggap), *tangibility* (bukti fisik), dan *emphaty* (empati). Jika PT.P LN (Persero) mampu menjabarkan kelima dimensi tersebut dalam suatu mekanisme pelayanan, maka kepuasan pelanggan lebih mudah diwujudkan atau dengan kata lain harapan konsumen untuk merasa puas dengan pelayanan PT. PLN (Persero) akan lebih mendekati kenyataan. Secara sistematis, kerangka berpikir dalam penulisan ini dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar 2.1 Bagan Kerangka Konsep

E. Hipotesis

Penulis memahami bahwa hipotesis adalah kesimpulan yang belum final dalam arti masih harus dibuktikan atau diuji kebenarannya berdasarkan data yang dikumpulkan di lapangan. Penelitian ini akan meneliti variabel Kualitas Pelayanan (X) dan Kepuasan pelanggan (Variabel Y). Dalam penelitian ini hipotesis umum yang diajukan penulis adalah sebagai berikut:

1. Ha: Terdapat pengaruh kualitas pelayanan PT.PLN (Persero) terhadap kepuasan pelanggan di Kabupaten Sinjai
2. Ho : Tidak terdapat pengaruh kualitas pelayanan PT.PLN (Persero) terhadap kepuasan pelanggan di Kabupaten Sinjai

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Metode dan Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini penulis menggunakan pendekatan kuantitatif untuk mengolah data-data yang diperoleh dari lokasi penelitian yang merupakan data yang berbentuk angka. Metode yang digunakan adalah metode survey dengan meneliti populasi yang relatif luas dengan cara menentukan jumlah sampel dari populasi yang diteliti. Metode ini dilakukan dengan cara penyebaran kuisioner/angket dan dokumentasi. Desain penelitian hubungan ini cukup sederhana karna hanya mengumpulkan skor dua variabel saja yaitu kualitas pelayanan PT. PLN (Persero) dan kepuasan pelanggan kemudian menghitung koefisien korelasinya.

Subjek dari penelitian ini adalah pelanggan listrik PT. PLN (Persero) di Kabupaten Sinjai dengan tarif 900 VA pada pelanggan rumah tangga. Sedangkan objek dari penelitian ini adalah pelayanan PT. PLN (Persero) di Kabupaten Sinjai.

B. Variabel dan Desain Penelitian

Berdasarkan judul penelitian dapat diuraikan beberapa variabel penelitian: variabel independent (bebas), merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi perubahannya atau timbulnya variabel dependen. Pada penelitian ini variabel independennya adalah

1) Kualitas Pelayanan sebagai variable X

Dalam penelitian ini, kualitas pelayanan sebagai variabel bebas merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahan timbulnya variabel tidak bebas, adapun sub variabel adalah : *Tangible*, *Realibility*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Emphaty*.

2) Kepuasan pelanggan sebagai variabel Y

Kepuasan pelanggan merupakan variabel terikat yang merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat dari variabel terikat (kualitas pelayanan). Dalam hal ini indikati kepuasan pelanggan adalah *Desire Service* dan *Adequate Service*.

C. Defenisi Operasional Variabel dan Pengukuran Variabel

Defenisi operasional variabel dalam penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan. Kualitas Pelayanan adalah sesuatu yang telah diukur atau pendapat seseorang setelah menerima pelayanan yang telah diberikan oleh pemberi pelayanan apakah melebihi harapan pelanggan atau tidak. Indikator Kualitas Pelayanan terdiri dari:

1. *Tangible* : bukti fisik atau sesuatu yang dapat dilihat seperti fasilitas, penampilan, peralatan, pegawai, sarana informasi atau komunikasi
2. *Reliability*: kehandalan pegawai pada saat pelanggan diberikan pelayanan seperti cepat merespon, kesalahan cepat ditangani dll.
3. *Responsiveness*: ketanggapan petugas pelayanan pada saat memberikan pelayanan apakah cepat merespon, pengaduan yang handal dan lain-lain.

4. *Assurance*: jaminan yang diberikan pegawai PLN seperti mampu menjawab pertanyaan, memberikan kepercayaan dan lain-lain.
5. *Emphaty*: empati kepada pelanggan seperti mudah dihubungi, cara memperlakukan pelanggan dan lain-lain.

Kepuasan Pelanggan adalah: pendapat seseorang setelah diberikan pelayanan apakah melebihi harapan atau tidak, pelanggan akan puas jika pelayanan yang diterima sesuai atau melebihi harapannya. Kepuasan Pelanggan terdiri dari *Desire Service* atau harapan seseorang sebelum diberikan pelayanan dan *Adequate Service* atau harapan pelanggan setelah menerima pelayanan yang diberikan oleh pemberi pelayanan.

Variabel diukur dengan menggunakan instrumen dalam bentuk kuesioner, yang berisi sejumlah pertanyaan secara tertulis guna memperoleh data dari responden. Instrument yang digunakan dalam penelitian ini merupakan instrument yang digunakan oleh masyarakat dalam rangka penelitian tentang bagaimana pengaruh kualitas pelayanan PT. PLN (Persero) terhadap kepuasan pelanggan di Kabupaten Sinjai.

Untuk mendapatkan data yang berkualitas, walaupun instrument penelitian pernah digunakan, namun dalam penelitian ini instrument diuji lagi validitas dan reliabilitasnya.

Operasional variabel dalam penelitian ini adalah pengaruh kualitas pelayanan PT. PLN (Persero) terhadap kepuasan pelanggan di Kabupaten Sinjai, sebagai berikut:

Tabel 3.1 Operasional Variabel

Variabel Penelitian	Sub Variabel	Indikator	Skala
Kualitas Pelayanan (Variabel X)	a. <i>Tangible</i> (Bukti Fisik)	1. Penampilan petugas yang rapi 2. Sarana dan prasarana lengkap 3. Kondisi lingkungan gedung yang bersih dan nyaman 4. Area lahan parkir tersedia	Likert
	b. <i>Realibility</i> (Keandalan)	1. Registrasi yang tepat waktu 2. Pelayanan pengaduan yang handal 3. Info tagihan sesuai dengan pembayaran 4. Kesalahan pencatatan secepatnya akan dicek ulang	Likert
	c. <i>Responsiveness</i> (Ketanggapan)	1. Kesiapan petugas melayani pelanggan 2. Petugas Cepat merespon pelanggan 3. Informasi yang jelas dan mudah dimengerti 4. Kemauan untuk membantu pelanggan	Likert
	d. <i>Assurance</i> (jaminan)	1. Memberikan kepercayaan kepada pelanggan. 2. Mampu Menjawab setiap pertanyaan pelanggan. 3. Pelanggan merasa aman dalam melakukan transaksi 4. Antrian yang teratur	Likert
	e. <i>Empaty</i> (empati)	1. Memahami kebutuhan spesifik pelanggan 2. Memperlakukan pelanggan penuh perhatian. 3. Mudah dihubungi pelanggan 4. Tidak membedakan status sosial pelanggan	Likert
	a. <i>Desire Service</i>	1. Kebersihan dan kelengkapan ruangan	

Variabel Penelitian	Sub Variabel	Indikator	Skala
Kepuasan Pelanggan (Variabel Y)		2. Mudah memperoleh informasi yang jelas 3. Mutu pelayanan 4. Bersikap ramah	Likert
	b. <i>Adequate Service</i>	1. Sikap petugas dalam menanggapi 2. Keramahan petugas 3. Fasilitas lengkap 4. Cepat merespon pelanggan	Likert

Sumber: Bandu (2013) *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT.PLN (Persero) Rayon makassar Barat*: Makassar.

Ismerisa (2013) *pengaruh pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. PLN (Persero) area Yogyakarta*.

D. Populasi dan sampel

1. Populasi

Menurut Sugiyono bahwa “Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya”³⁵. Dalam penelitian ini populasinya adalah pelanggan PT. PLN (Persero) di Kabupaten Sinjai yang diberikan pelayanan sebanyak 24.332 pelanggan Rumah Tangga Tarif 900 Va yang terdiri dari Sembilan kecamatan dan pengambilan sampel sebanyak tujuh Kecamatan.

a. Sampel

Menurut Sugyono bahwa “Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh polulasi tersebut.” sampel adalah sebagian dari

³⁵ Sugiyono 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta, hal.90

populasi yang karakteristiknya hendak diselidiki dan dianggap bisa mewakili seluruh populasi.³⁶

Ukuran sampel yang harus diabil tergantung pada jenis penelitian, jika penelitiannya deskriptif maka jumlah sampel adalah 10% dari populasi. Pada prinsipnya semua kuesioner yang belum baku ataupun telah dimodifikasi harus dilakukan uji validitas dan reliabilitas biasanya cukup pada jumlah 10 responden.

Dalam penelitian ini untuk menentukan sampel populasi digunakan teknik *Sampling*, teknik yang digunakan apabila anggota sampel yang dipilih secara acak berdasarkan tujuan penelitiannya. Data sampel diperoleh dengan teknik wawancara terhadap responden atau pelanggan.

Dalam penelitian ini jumlah populasi pelanggan dengan batas kesalahan yang diinginkan adalah 10%, diketahui jumlah 42.013 pengguna layanan PT. PLN (Persero) di Kabupaten Sinjai yang terdiri dari 93% pelanggan rumah tangga, maka $N = 24.332$ pelanggan rumah tangga dengan tarif 900 VA. Dengan demikian dapat diketahui besarnya sampel dalam penelitian ini ditentukan dengan menggunakan rumus Slovin

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

$$n = \frac{24.332}{1 + 24.332 (0,01)}$$

$$n = \frac{24.332}{1 + 243,32}$$

$$n = \frac{24.332}{244,32}$$

$$n = 99,59 \text{ (dibulatkan menjadi 100)}$$

³⁶ Sugiyono. op. cit. p.91

E. Teknik Pengumpulan Data

1. Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan cara: studi pustaka dan penelitian lapangan.

a) Studi Pustaka

Studi ini dilakukan dengan membaca dan mempelajari beberapa referensi, laporan ilmiah, dan lainnya yang dapat mendukung terbentuknya landasan teori yang kuat dalam analisis penelitian.

b) Penelitian Lapangan

Metode pengumpulan data ini dilakukan dengan cara melakukan penelitian langsung ke PT.PLN (Persero) di Kabupaten Sinjai yang bersangkutan.

1) Observasi.

Melakukan pengamatan secara langsung dan mengajukan sedikit pertanyaan-pertanyaan yang terkait dengan kualitas pelayanan PT. PLN (Persero) di Kabupaten Sinjai terhadap kepuasan pelanggan

2) Kuesioner

Mengajukan daftar pertanyaan yang secara langsung diberikan kepada responden yakni pelanggan PT. PLN (Persero) di Kabupaten Sinjai dengan tujuan mendapatkan data yang dibutuhkan.

Ada beberapa macam kuesioner yang digunakan yaitu kuesioner yang berisikan pertanyaan-pertanyaan mengenai keinginan pelanggan, bentuk pelayanan yang diberikan apakah sesuai dengan kenyataan atau tidak.

- a. Skala Likert, dimana variabel yang diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Metode ini digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan
 - a) SS : Sangat Setuju diberi bobot 5
 - b) S : Setuju diberi bobot 4
 - c) RG : Ragu-ragu atau Netral diberi bobot 3
 - d) TS : Tidak Setuju diberi bobot 2
 - e) STS : Sangat Tidak Setuju diberi bobot 1
- b. Kuesioner yang berisikan pertanyaan-pertanyaan untuk mengukur harapan pelanggan dan persepsi pelanggan terhadap pelayanan yang dirasakan oleh pelanggan PT. PLN (Persero) di kabupaten Sinjai.

3) Data Instansi

Data yang dibutuhkan dalam penelitian ini didapat dari literatur yang ada di instansi yang bersangkutan, meliputi sejarah berdirinya, visi, misi, kegiatan dan informasi lainnya.

2. Data yang Dibutuhkan

Data yang dibutuhkan untuk menyelesaikan masalah penelitian ini meliputi:

a. Data Primer

Menurut Wijaya bahwa data primer merupakan data yang dikumpulkan peneliti langsung dari sumbernya, yang meliputi:

- 1) Data yang dibutuhkan untuk penelitian yang berupa data-data hasil kuesioner.
- 2) Data umum instansi berupa sejarah, tupoksi, visi misi, jumlah pelanggan dan lain-lain

3) Data pribadi responden seperti nama, pendidikan, pekerjaan, alamat, jumlah pemakaian, tempat pembayaran dan lain-lain.³⁷

b. Data Sekunder

Menurut Wijaya bahwa data sekunder adalah data tambahan yang relevan dengan penelitian ini. Diantaranya diperoleh dari pustaka, hasil penelitian sebelumnya, jurnal, browsing internet, dan sumber lain yang dimaksudkan untuk mendapatkan landasan teori yang mengarah pada kelengkapan penjelasan atas topik penelitian sehingga kesimpulan yang diperoleh memiliki bobot ilmiah.³⁸

c. Pengolahan Data

1) Uji validitas

Uji validitas data ini dilakukan dengan cara mengkorelasikan skor jawaban yang diperoleh pada masing-masing item dengan skor total keseluruhan item. Hasil dan korelasi tersebut harus signifikan berdasarkan ukuran statistik tertentu. Uji validitas dilakukan dengan metode korelasi *Product Moment Pearson* yang dibantu dengan program SPSS. Wijaya

$$R_{xy} = \frac{N \Sigma - (\Sigma X) - (\Sigma Y)}{\sqrt{[N \Sigma X^2 \{N \Sigma Y^2 - (\Sigma Y)^2\}]}}$$

Keterangan:

r_{xy} : Korelasi momen tangkar

N : Jumlah subyek (responden)

ΣX : Jumlah X skor (skor butir)

³⁷ Tony. op. cit. p.164

³⁸ ibid. p.165

- $\sum X^2$: Jumlah skor butir kuadrat
- $\sum Y$: Jumlah Y (skor faktor)
- $\sum Y^2$: Jumlah skor faktor kuadrat
- $\sum XY$: Jumlah perkalian X dan Y³⁹

2) Uji Reliabilitas

Uji ini digunakan untuk mengukur konsistensi jawaban atau tanggapan responden terhadap keseluruhan item pertanyaan yang diajukan. Uji validitas digunakan untuk menunjukkan sejauh mana alat ukur (*instrument*) dapat memperlihatkan kemantapan, stabilitas hasil pengamatan bila diukur dengan instrument tersebut dalam waktu berikutnya dengan kondisi yang tetap.

Tinggi rendahnya reliabilitas, secara empiris ditunjukkan oleh koefisien reliabilitas, yang besarnya antara 0,00 hingga 1,00. Jawaban seseorang akan cukup konsisten jika koefisien reliabilitasnya anantara $0,64 > 0,90$. Uji reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan metode *Cronbach Alpha* yang dibantu dengan program SPSS. Wijaya

$$rpq = \left[\frac{b}{b-1} \right] \times \left[\frac{DB^2 - \sum DBi^2}{DBi} \right]$$

Keterangan:

rpq : koefisien reabilitas

b : banyaknya pertanyaan

DBi^2 : variasi skor seluruh pertanyaan menurut responden

Dbi^2 : variasi skor pertanyaan tertentu (pertanyaan ke-i)⁴⁰

³⁹ Tony. op. cit. p.58

⁴⁰ *ibid.*

3) Mengelolah Data

Setelah dilakukan uji validitas dan reliabilitas terhadap kuesioner yang digunakan, maka langkah selanjutnya mengolah data dengan menggunakan metode Persentase dan survei. Metode yang digunakan untuk mengetahui kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan PT. PLN (Persero) di Kabupaten Sinjai adalah persentase dengan menjumlahkan seluruh persentase kemudian dibagi dengan jumlah item skor (skala likert) menggunakan Microsoft Excel. Sedangkan untuk mengukur pengaruh digunakan metode survei dengan menggunakan SPSS dan Microsoft Excel.

F. Teknik Analisis Data

Analisis ini dimaksudkan untuk mengetahui besarnya pengaruh kepuasan pelanggan terhadap pelayanan PT. PLN (Persero) di Kabupaten Sinjai dengan menggunakan rumus *Regresi Linear* sederhana yaitu :

$$Y = a + b_1X_1 + \varepsilon$$

Keterangan :

Y : Kepuasan Pelanggan terhadap pelayanan PT. PLN (Persero)

X : Kualitas Pelayanan PT. PLN (Persero)

a : Konstanta

b : Koefisien Korelasi

e : Epsilon⁴¹

⁴¹ Sugiyono. op. cit. p.224

BAB IV

PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Sejarah PLN Wilayah SulSelBar

Kelistrikan di Indonesia dimulai pada akhir abad ke-19, pada saat beberapa perusahaan Belanda, antara lain pabrik gula dan pabrik Teh mendirikan pembangkit tenaga listrik untuk keperluan sendiri. Kelistrikan untuk memanfaatkan umum mulai pada saat perusahaan swasta Belanda yaitu NV NIGN yang semula bergerak dibidang gas memperluas usahanya di bidang listrik untuk kemanfaatan umum. Pada tahun 1927 pemerintah Belanda membentuk s'Lands Waterkracht Bedrijen (LB) yaitu perusahaan listrik Negara yang mengelola PLTA Plengan, PLTA Lamajan, PLTA Bengkok Dago, PLTA Ubrug dan Kracak di Jawa barat, PLTA Giringan di Madiun, PLTA Tes di Bengkulu, PLTA Tonsea Lama di Sulawesi Utara dan PLTU Di Jakarta. Selain itu di beberapa Kotapraja dibentuk perusahaan-perusahaan listrik Kotapraja.

Dengan menyerahnya Pemerintah Belanda kepada Jepang dalam perang dunia II maka Indonesia dikuasai oleh Jepang, oleh karena itu perusahaan listrik dan gas diambil alih oleh Jepang dan semua personil dalam perusahaan listrik tersebut diambil alih oleh orang-orang Jepang. Dengan jatuhnya Jepang ke tangan sekutu dan diproklamasikannya kemerdekaan Indonesia pada Tanggal 17 Agustus 1945, maka kesempatan yang baik ini dimanfaatkan oleh pemuda serta buruh

listrik dan gas untuk mengambil alih perusahaan-perusahaan listrik yang dikuasai oleh Jepang.

Setelah berhasil merebut perusahaan listrik dan gas dari tangan kekuasaan Jepang, kemudian pada bulan September 1945, delegasi dari Buruh atau Pegawai listrik dan gas yang diketuai oleh Kobarsjih menghadap pimpinan KNI pusat yang waktu diketuai oleh Mr.Kasman Singodimejo untuk melaporkan hasil perjuangan mereka. Selanjutnya delegasi Kobarsjih bersama-sama dengan pimpinan KNPI Pusat menghadap presiden Soekarno, untuk menyerahkan perusahaan listrik dan gas kepada Pemerintah Republik Indonesia. Penyerahan tersebut diterima oleh Presiden Soekarno dan kemeduan dengan Penetapan Pemerintah tahun 1945 Nomor 1 tertanggal 27 Oktober 1945 maka dibentuklah Jawatan Listrik dan Gas dibawah Departemen Pekerjaan Umum dan Tenaga. Dengan adanya Agresi Belanda I dan II sebagian besar perusahaan-perusahaan listrik dikuasai kembali oleh pemerintah Belanda atau pemiliknya semula.

Pegawai-pegawai yang tidak mau bekerja kemudian mengungsi dan menggabungkan diri pada kantor-kantor Jawatan Listrik dan Gas di daerah-daerah Republik Indonesia yang bukan daerah pendudukan Belanda untuk meneruskan perjuangan. Para pemuda kemudian mengajukan mosi yang dikenal dengan Mosi Kobarsjih tentang Nasionalisasi Kristalisasi dari semangat dan jiwa mosi tersebut tertuang dalam Ketetapan Parlemen RI Nomor 163 tanggal 3 Oktober 1945 tentang Nasionalisasi Perusahaan Listrik milik bangsa asing di Indonesia, jika waktu konsesinya habis.

Sejalan dengan meningkatnya perjuangan bangsa Indonesia untuk membebaskan Irian Jaya dari cengkraman penjajah Belanda maka dikeluarkan Undang-Undang nomor 86 tahun 1958 tertanggal 27 Desember 1958 tentang Nasionalisasi semua perusahaan Belanda dan Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 1958 tentang Nasionalisasi Listrik dan gas milik Belanda. Dengan Undang-undang tersebut, maka seluruh perusahaan listrik Belanda berada ditangan bangsa Indonesia.

Sejarah ketenaga listrikan di Indonesia mengalami pasang surut sejalan dengan pasang surutnya perjuangan bangsa. Tanggal 27 Oktober 1945 kemudian dikenal sebagai Hari Listrik dan gas, hari tersebut telah diperingati untuk pertama kali pada tanggal 27 Oktober 1946 bertempat di Gedung Badan Pekerja Komite Nasional Indonesia Pusat (BPKNIP) Yogyakarta. Penetapan secara resmi tanggal 27 Oktober 1945 sebagai Hari Listrik dan Gas berdasarkan keputusan Menteri Pekerjaan Umum dan Tenaga, nomro 20 tahun 1960. Namun kemudian berdasarkan berdasarkan Keputusan Menteri Pekerjaan Uuum dan Tenaga Listrik, nomor 235/KPTS/1975 tanggal 30 September 1975 peringatan Hari Listrik dan Gas yang digabung dengan Hari Kebangkitan Pekerjaan Umum dan tenaga Listrik yang jatuh pada tanggal 3 Desember. Mengingat pentingnya semangat dan nilai-nilai hari listrik, maka berdasarkan Keputusan Menteri Pertambangan dan Energi nomor 1134.K/43/MPE/1992 tanggal 31 Agustus 1992 ditetapkan tanggal 27 Oktober sebagai Hari Listrik Nasional.

Maksud dan Tujuan Perseroan adalah untuk menyelenggarakan usaha penyediaan tenaga listrik bagi kepentingan umum dalam jumlah dan mutu yang

memadai serta memupuk keuntungan dan melaksanakan penugasan Pemerintah di bidang ketenagalistrikan dalam rangka menunjang pembangunan dengan menerapkan prinsip-prinsip Perseroan Teratas.

a) Sejarah Singkat PLN Rayon Sinjai

PLN Rayon Sinjai ada sejak peralihan dari MPS (Maskapai Perusahaan Setempat) menjadi PLN tahun 1977 dan pada waktu itu PLN Rayon Sinjai yang sekarang berganti nama menjadi PLN Ranting Sinjai berada pada wilayah PLN Cabang Watanpone sampai dengan tahun 1982. Seiring dengan pesatnya kebutuhan akan tenaga listrik disertai dengan pengembangan organisasi manajemen PLN, maka pada Tahun 1982 terbentuklah satu Cabang baru yaitu PLN Cabang Bulukumba dan PLN Ranting Sinaji dialihkan dari PLN Cabang Watanpone ke PLN Cabang Bulukumba.

Pada tahun 2013 PLN Ranting Sinjai berubah nama menjadi PLN Rayon Sinjai sampai sekarang yang dipimpin oleh seorang Manajer dan tiga Supervisor yang beralamat Jl. Angrek No.1 Kelurahan Balangnipa Kecamatan Sinjai utara Kabupaten sinjai.

(sumber, PLN rayon sinjai)

b) Visi, Misi, dan Motto PLN Sinjai

a. Visi PLN Rayon Sinjai

Diakui sebagai Perusahaan Kelas Dunia yang Bertumbuh Kembang,
Unggul dan Terpercaya dengan bertumpu pada Potensi Insani.

b. Misi PLN Rayon Sinjai

- a) Menjalankan bisnis kelistrikan dan bidang lain yang terkait, berorientasi pada kepuasan pelanggan, anggota perusahaan dan pemegang saham.
 - b) Menjadikan tenaga listrik sebagai media untuk meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat
 - c) Mengupayakan agar tenaga listrik menjadi pendorong kegiatan ekonomi
- c. Motto PLN Rayon Sinjai
- “Pasti Mudah”** pasti biayanya, pasti waktunya, mudah prosesnya.

c) Makna PT.PLN (Persero)

a. Bentuk Lambang

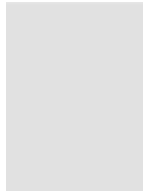


Gambar 4.1. Bentuk Lambang

Bentuk warna dan makna lambang Perusahaan resmi yang digunakan adalah sesuai yang tercantum pada Lampiran Surat Keputusan Direksi Perusahaan Umum Listrik Negara Nomor 031/DIR/76 Tanggal 1 Juni 1976 mengenai Pembakuan Lambang Perusahaan Umum Listrik Negara.

b. Elemen-elemen Dasar Lambang

1. Bidang Persegi Panjang



Gambar 4.2 Bidang Persegi Panjang

Menjadi bidang dasar bagi elemen-elemen lambang lainnya. melambangkan bahwa PT.PLN (Persero) merupakan wadah atau organisasi yang terorganisir dengan sempurna. Berwarna kuning untuk menggambarkan pencerahan, seperti yang diharapkan PLN bahwa listrik mampu menciptakan pencerahan bagi kehidupan masyarakat. Kuning juga melambangkan semangat yang menyala-nyala yang dimiliki tiap insane yang berkarya di perusahaan ini.

2. Petir atau kilat



Gambar4.3 Petir atau Kilat

Melambangkan tenaga listrik yang terkandung di dalamnya sebagai produk jasa utama yang dihasilkan oleh perusahaan. Selain itu petir pun mengartikan kerja cepat dan tepat para insane PT.PLN (Persero) dalam memberikan solusi terbaik bagi para pelanggannya. Warnanya yang merah melambangkan kedewasaan PLN sebagai perusahaan listrik pertama di Indonesia dan

kedinamisan gerak laju perusahaan beserta tiap insane perusahaan serta keberanian dalam menghadapi tantangan perkembangan zaman.

3. Tiga Gelombang



Gambar 4.4. Tiga Gelombang

Memiliki arti gaya rambut energi listrik yang dialirkan oleh tiga bidang usaha utama yang digeluti perusahaan yaitu pembangkitan, penyaluran dan distribusi yang seiring sejalan dengan kerja keras para insane PT. PLN (Persero) guna memberikan layanan terbaik bagi pelanggannya. Diberi warna biru untuk menpilkan kesan konstan (sesuatu yang tetap) seperti halnya listrik yang tetap diperlukan dalam kehidupan manusia. Disamping itu biru juga melambangkan keandalan yang dimiliki insan-insan perusahaan dalam memberikan layanan terbaik bagi para pelanggannya

d) Peran dan Tujuan PT.PLN (Persero)

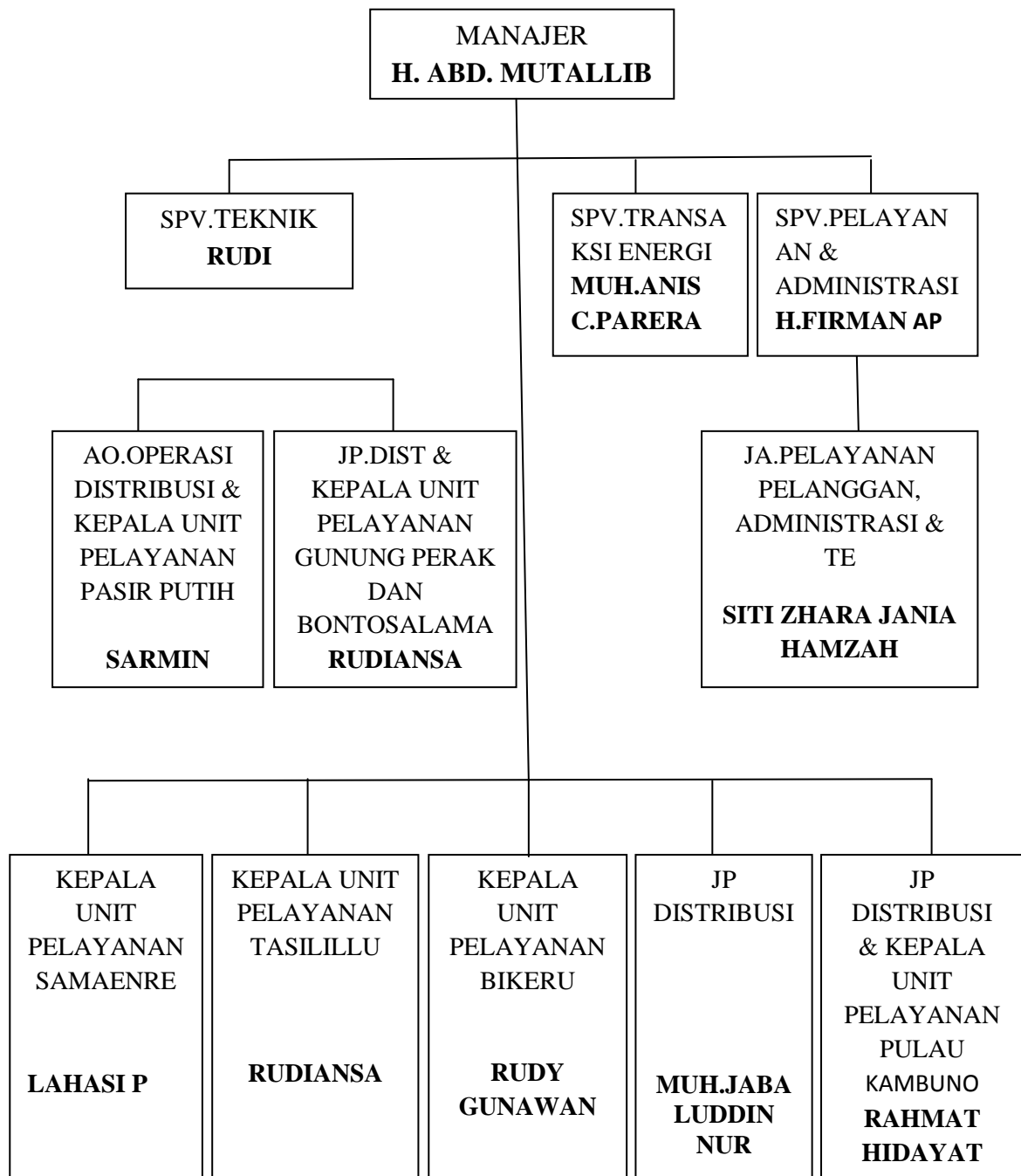
Peran dan tujuan utama PT. PLN (Persero) antara lain sebagai berikut:

- a. Menyediakan tenaga listrik bagi kepentingan umum dan sekaligus akumulasi profit berdasarkan prinsip pengelola perusahaan.
- b. Mengusahakan penyedia tenaga listrik dalam jumlah dan mutu yang memadai dengan tujuan:

- 1) Meningkatkan kesejahteraan dan kemakmuran rakyat secara adil dan merata serta mendorong peningkatan kegiatan ekonomi.
- 2) Mengusahakan keuntungan agar dapat membiayai pengembangan.
- 3) Merintis kegiatan usaha menyediakan tenaga listrik.
- 4) Menyelenggarakan usaha-usaha lain, menunjang tenaga listrik sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

e) Struktur Organisasi

Sebagai suatu organisasi Perusahaan PT. PLN (Persero) memiliki struktur organisasi yang jelas yang menggambarkan wewenang dan tanggung jawab dari masing-masing bagian yang tercakup dalam organisasi tersebut. Struktur PT.PLN (Persero) Area Bulukumba merupakan struktur yang jelas dan kongkrit dimana semua lingkup kerja tergambar.



Gambar 4.5 Struktur Organisasi

f) Tugas Pokok Tiap Bagian PLN Rayon Sinjai

Adapun penjelasan tugas pokok masing-masing jabatan struktur organisasi PT. PLN (Persero) Rayon Sinjai dalam melaksanakan bisnisnya, tiap-tiap bagian yang tergabung dan tanggungjawabnya masing-masing. Tugas pokok masing-masing bagian tersebut dapat diuraikan sebagai berikut:

a. Manajer

1. Menyusun konsep kebijakan teknis berdasarkan target perusahaan.
2. Menganalisa sasaran kerja unit berdasarkan target perusahaan dengan berpedoman pada ketentuan PT. PLN Pusat.
3. Memberi petunjuk kepada supervisor layanan dan administrasi
4. Mengendalikan kegiatan pemeliharaan dan penanganan pencurian penagihan serta supervisor administrasi.
5. Mengendalikan kegiatan pemeliharaan dan penanganan pencurian tenaga listrik secara terpadu sebagai upaya mengurangi surat KWh (Kilo Watt Hour) teknis maupun non teknis.
6. Mengkaji laporan-laporan yang berkaitan dengan pelaksanaan kegiatan pelayanan untuk mengetahui hambatan-hambatan dan usaha penyesuaiannya.
7. Mengendalikan kegiatan pelanggan.
8. Mengevaluasi data statistik yang berkaitan dengan perkembangan daerah setempat.
9. Melaksanakan tugas kedinasan lainnya sesuai kewajiban dan tanggung jawab pokoknya.

10. Membuat laporan berkala sesuai dengan tugasnya.

b. Supervisor Teknik

1. Perencanaan operasi distribusi
2. Lingkungan dan keselamatan ketenagalistrikan
3. Pelayanan teknik
4. Perencanaan pemeliharaan distribusi
5. Konstruksi
6. Logistik

c. Supervisor Transaksi Energi

1. Melaksanakan koordinasi dan pengendalian fungsi pembacaan meter
2. Pembuatan rekening listrik, penjualan tenaga listrik dan losis non teknis
3. Mengkoordinasikan perencanaan, pengoperasian dan pemeliharaan Analisis Pelayanan Pelanggaran (APP) menjaga ketersediaan sesuai standar yang ada atau berlaku.
4. Menyusun *Basic Communication* dengan pihak pengguna jasa dan setiap pihak terkait.
5. Mengevaluasi rekomendasi penyempurnaan pekerjaan proyek dari pihak jasa manajemen konstruksi untuk proses amandemen dari pihak konstruksi.
6. Menugaskan pengawasan mutu, tertib biaya dan ketetapan waktu pelaksanaan proyek terhadap setiap pihak pelaksanaan konstruksi dan pihak jasa manajemen konstruksi.

d. Supervisor Pelayanan dan Administrasi

1. Mengevaluasi kebutuhan & penyerapan anggaran fungsi pelayanan dan Administrasi sesuai RKAP
2. Mensupervisi dan memastikan proses bisnis Pelayanan sesuai ketentuan
3. Menyusun strategi pengembangan pelayanan pelanggan dan peningkatan pendapatan
4. Memonitor pemeliharaan data Arsip Induk Langgan/AIL
5. Mengevaluasi Surat Perjanjian jual Beli Tenaga Listrik (SPJBTL) sesuai ketentuan yang berlaku
6. Mengevaluasi proses administrasi pelanggan
7. Mengevaluasi dan mengendalikan piutang pelanggan
8. Mengevaluasi data Pendapatan
9. Mengevaluasi data piutang pelanggan (DPP) yang akurat dan *up to date*
10. Mengevaluasi proses keputusan sementara, bongkar rampung, piutang ragu-ragu dan usulan penghapusan piutang.

e. JA Pelayanan Pelanggan dan Administrasi

Pelayanan pelanggan melaksanakan pengawasan dan pengelolaan fungsi administrasi pelanggan dan pembukuan pelanggan, untuk meningkatkan kinerja pemasaran dan penjualan. Pelayanan administrasi mengatur dan mengarahkan kegiatan, anggaran, keuangan, akuntansi, sekretariat meliputi surat menyurat, rumah tangga, kebutuhan fasilitas/sarana kerja dan pemeliharaan sarana kerja serta keselamatan dan kesehatan kerja sesuai ketentuan yang berlaku. Merencanakan, mengkoordinasikan, mengendalikan dan mengevaluasi

pelaksanaan proses akuntansi yang terkait dengan tugas pokok dan fungsi unit kerjanya sesuai dengan kebaikan dan standar yang berlaku, sehingga informasi yang dihasilkan dapat tersaji secara akurat, *informative* dan tepat waktu.

g) Prosedur pelayanan PT.PLN (Persero)

Peraturan Menteri Pertambangan dan Energi Nomor 2P/451/M.PE/1991 tentang hubungan pemegang kuasa usaha kelistrikan untuk kepentingan umum dengan masyarakat. Pelayanan listrik adalah adanya pemenuhan kebutuhan oleh pelanggan listrik (masyarakat) yang diselenggarakan oleh pemerintah dalam hal ini adalah PT.PLN (Persero). Melihat dari fungsi listrik memang tidak bisa dipungkiri bahwa kebutuhan akan pelayanan listrik harus diperhatikan.

Tenaga listrik berpesan sangat penting dalam kehidupan masyarakat modern, untuk keperluan rumah tangga, industri, perkantoran, usaha dan lain sebagainya. Tingkat ketergantungan pada energi listrik sebanding dengan meningkatnya pertumbuhan ekonomi nasional dalam kesejahteraan masyarakat. Sementara itu, persaingan global yang mendorong restrukturisasi sector ketenagalistrikan nasional pasti memberikan dampak pada PLN sebagai pelaku bisnis.

Bagi PLN, yang dimaksud layanan kepada pelanggan, terdiri dari dua aspek:

- a. pelayanan teknik: misalnya kecepatan penyambungan, mutu tegangan, frekuensi, kontinuitas pasokan dan kecepatan dalam pemulihan gangguan dan seterusnya.

- b. Pelayanan non-teknik: mulai dari penerimaan loket (*front-liner, front-desk*), penyelenggaraan administrasi tata usaha pelanggan, perhitungan rekening, fasilitas pembayaran rekening, pelayanan informasi dan lain sebagainya.

Terdapat juga pelayanan :

- a. Untuk mengetahui jumlah rekening tagihan pelanggan memberikan ID pelanggan kepada bagian penagih, setelah itu pelanggan diberikan informasi rekening tagihan.
- b. Calon pelanggan yang ingin mengetahui tentang informasi pasang baru, memberikan jumlah daya yang diminta kepada bagian pelayanan dan informasi yang diberikan kepada calon pelanggan berupa informasi pasang baru.
- c. Untuk mengetahui informasi ubah daya, pelanggan memberikan ID pelanggan dan jumlah daya yang diminta kepada bagian pelayanan dan informasi yang diberikan berupa informasi ubah daya.
- d. Untuk mengetahui informasi pemakaian kwh dan stand meter, pelanggan memberikan ID pelanggan kepada bagian catat meter kemudian pelanggan diberikan informasi tentang pemakaian kwh bulan lalu dan bulan berjalan juga informasi stand meter.

PT. PLN (Persero) memberikan kebijakan untuk pelanggannya, sistem pembayaran yang ada pada PLN terdapat dua kategori. Yaitu pembayaran listrik paskabayar dan pembayaran listrik prabayar. Sistem pembayaran listrik paskabayar yaitu dimana pelanggan PLN datang langsung ke loket pembayaran rekening listrik dan menunjukkan rekening listrik yang dipengang oleh pelanggan guna untuk menunjukkan ID pelanggan dan jumlah tagihan listrik, dari pihak PLN

adanya petugas PLN untuk catat meter. Catat meter ini berguna untuk memberikan fakta dan bukti yang nyata penggunaan tenaga listrik oleh pelanggan, hal ini juga menghindari kekeliruan dalam pembayaran tagihan listrik, biasanya petugas memberikan bukti berupa foto dari KWH meter pascabayar.

Sistem listrik Prabayar bersifat sistem *voucher* seperti telpon genggam. Artinya dimana pelanggan tidak harus datang ke loket untuk membayar tagihan listrik, dalam sistem ini pelanggan hanya melakukan pembelian pulsa listrik, sehingga tidak terjadinya catat meter atau kesalahan dalam catat meter.

Proses bisnis PT. PLN (Persero) Rayon Sinjai adalah berkaitan dengan penyaluran tenaga listrik yang erat hubungannya dengan pelayanan teknik (Distribusi) dan pelayanan pelanggan. Untuk menjaga kualitas layanan dan manajemen mutu yang terus-menerus diperbaiki dan diperbaharui untuk melayani lebih mudah maka keseluruhan proses bisnis PT. PLN (Persero) Rayon Sinjai telah menerapkan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 dengan ruang lingkup pelayanan teknik (Distribusi) dan pelayanan pelanggan fungsi layanan 1 sampai dengan fungsi layanan 3.

Sertifikat ISO 9001:2008 pelayanan teknik dengan ruang lingkup:

1. Penanganan gangguan
2. Penelusuran gangguan JTM
3. Inspeksi jaringan distribusi
4. Pemeliharaan jaringan distribusi
5. Pasang baru dan perubahan daya

Sertifikat ISO 900:2008 pelayanan pelanggan dengan ruang lingkup

1. Fungsi I : Pelayanan Pelanggan
2. Fungsi II : Pembacaan Meter
3. Fungsi III : Pembuatan Rekening
4. Fungsi IV : Pembukuan Pelanggan
5. Fungsi V : Penagihan
6. Fungsi VI : Pengawasan Kredit

Sistem dan prosedur pengelolaan pengaduan pengguna layanan dengan menggunakan Aplikasi Pengaduan dan Keluhan Terpusat (APKT) aplikasi ini berguna untuk:

1. Memproses pengaduan pengguna layanan
2. Monitoring pelaksanaan penanganan gangguan tersebut, dengan menelpon ke *contact center* 123.

h) Sarana dan Prasarana Di Kantor PLN Rayon Sinjai

Sarana pelayanan yang terdapat di kantor PLN Rayon Sinjai untuk proses pelayanan sebagai berikut:

- a. Ruang pelayanan teknis dan pelanggan yang representative
- b. Halaman parkir yang luas dan teratur
- c. Kendaraan roda dua dan roda empat untuk pelayanan transportasi pelayanan
- d. Spanduk center untuk informasi pelayanan *update* sesuai kebutuhan
- e. Aplikasi catat meter terpusat (ACMT) sistem foto
- f. *Invoice* penagihan
- g. Tempat ibadah

Sarana pelayanan yang kondusif, peninjang pelayanan prima seperti:

- a. Ruang klinik pelayanan
- b. Toilet yang bersih dan harum
- c. Ruanagan *Costumer Service* yang sejuk dan bersahaja.

Demi member pelayanan prima terhadap pelanggan maka PLN memberikan beberapa sarana alternative dalam setiap pengaduan pelanggan seperti:

- a. Loket pengaduan pelanggan (*costumer service*)
- b. Kontak layanan seperti contac center 123 dan email
- c. Layanan MERSI
 1. Petugas langsung membawa mersi apabila melayani gangguan kwh meter prabayar
 2. Pelayanan tidak memerlukan waktu yang lama
 3. Pelanggan tidak terlalu lama padam
 4. Tidak ada sambungan langsung akibat lamanya pelayanan gangguan.

Sarana yang ada di PLN rayon Sinjai telah dapat mewujudkan dan memberikan kenyamanan kepada pengguna layanan.

i) Jumlah Pelanggan Listrik

Tabel 4.1 Laporan Penjualan Tenaga Listrik Versi Pusat Total
Bulan :Februari 2016

Tarif	Pelanggan
S.2 / 450 VA 1	170
S.2 / 900 VA 1	539
S.2 / 1.300 VA 1	147
S.2 / 2.200 VA 1	63
S.2 3.500 VA s/d 200K	44
R.1 / 450 VA 1	11.705

Tarif	Pelanggan
R.1 / 900 VA 1	24.332
R.1 / 1.300 VA 1	2.770
R.1 / 2.200 VA 1	375
R.2 / 3.500 VA s/d 5.500	40
R.3 / 6.600 keatas	3
B.1 / 450 VA 1	201
B.1 / 900 VA 1	405
B.1 / 1.300 VA 1	358
B.1 / 2.200 VA 1	467
B.2 / 6.600 VA s/d 200 K	133
I.1 / 2.200 VA	2
I.1 / 3.500 s/d 14 K VA	4
I.2 / > 14 K s/d 200 KV	6
P.1 / 450 VA	18
P.1 / 900 VA	77
P.1 / 1.300 VA	31
P.1 / 2.200 VA s/d 5.500	49
P.1 / 6.600 VA s/d 200 K	46
P.3	26
Jumlah	42.013

Sumber : PT.PLN (Persero) Wilayah SULSELBAR area bulukumba
Rayon Sinjai

Ket:

S : Sosial (sekolah, mesjid, pengadaan umum untuk asyarakat)

R : Rumah Tangga

P : Pemerintah (perkantoran)

B : Bisnis (Aula, gedung)

I : Industri

B. PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

1. Karakteristik Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data yang diperoleh melalui kuesioner yang diberikan kepada pelanggan PT. PLN (Persero) Rayon Sinjai, maka dapat diketahui karakteristik setiap pelanggan. Karakteristik/identitas responden ini berdasarkan jenis kelamin, pekerjaan, pendidikan, jumlah penghuni rumah, pemakaian listrik, dan tempat pembayaran.

1. Jenis Kelamin Responden

Tabel 4.2 Jenis Kelamin Responden

Jenis Kelamin	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Laki-laki	52	52%
Perempuan	48	48
Total	100	100

Sumber: data diolah dari angket penelitian

Berdasarkan jenis kelamin, responden ternyata didominasi oleh pelanggan yang berjenis kelamin Laki-laki sebanyak 52 orang dengan persentase 52 persen dan sisanya adalah responden Perempuan sebanyak 48 orang atau 48 persen. Jumlah responden pria yang lebih banyak dibanding responden wanita.

2. Pendidikan Responden

Tabel 4.3 Pendidikan Responden

Pendidikan	Frekuensi (f)	Persentase (%)
SD	6	6
SMP	10	10
SMA	39	39
DIPLOMA	13	13
SARJANA	32	32
Total	100	100

Sumber: data diolah dari angket penelitian

Berdasarkan pendidikan terakhir yang dimiliki responden, dapat dilihat bahwa sebagian besar responden, 39 atau 39 persen diantaranya tamatan SMA, 32 orang atau 32 persen sarjana, Diploma 13 orang atau 13 persen, 10 orang atau 10 persen diantaranya tamatan SMP dan tamatan SD 6 orang atau 6 persen.

3. Profesi/Pekerjaan Responden

Tabel 4.4 Jenis Profesi/Pekerjaan Responden

Pekerjaan	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Pelajar/Mahasiswa	19	19
Pegawai/Karyawan	36	36
Wiraswasta/Pengusaha	23	23
Lain-lain	22	22
Total	100	100

Sumber: data diolah dari angket penelitian

Dari data tabel diatas diketahui karakteristik responden yang paling dominan yaitu pegawai/karyawan sebanyak 36 orang atau 36 persen, diikuti Wiraswasta/Pengusaha sebanyak 23 orang atau 23 persen, selanjutnya lain-lain sebanyak 22 orang atau 22 persen dan terakhir pelajar/mahasiswa 19 orang atau 19 persen.

4. Jumlah penghuni rumah

Tabel 4.5 Jumlah Penghuni Rumah

Jumlah penghuni rumah	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1-2 orang	8	8
3-5 orang	62	62
6-9 orang	26	26
>10 orang	4	4
Total	100	100

Sumber: data diolah dari angket penelitian

Dari data tabel diatas diketahui karakteristik responden yang paling dominan yaitu 3-5 orang sebanyak 62 orang atau 62 persen, diikuti 6-9 orang sebanyak 26 orang atau 26 persen, selanjutnya 1-2 orang sebanyak 8 orang atau 8 persen dan terakhir diatas 10 penghuni rumah sebanyak 4 orang atau 4 persen. Tingkat jumlah penghuni rumah yang dimiliki seseorang menunjukkan para pelanggan memang kebanyakan dari mereka yang berpenghuni 3-5 orang.

5. Pemakaian Listrik

Tabel 4.6 Pemakaian Listrik Responden

Pemakaian Listrik Perbulan	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Rp 0 – Rp 50.000	19	19
Rp 51.000 – Rp 100.000	49	49
Rp 101.000 – Rp 200.000	21	21
Rp 201.000 – Rp 300.000	11	11
Rp 301.000 – Rp 400.000	0	0
>Rp 500.000	0	0
Total	100	100

Sumber: data diolah dari angket penelitian

Dari data Tabel di atas dapat diketahui karakteristik responden berdasarkan frekuensi pemakaian listrik perbulan, Rp 51.000 – Rp 100.000 sebanyak 49 orang atau 49 persen, Rp. 101.000 - Rp 200.000 sebanyak 21 orang atau 21 persen, Rp 0 – Rp 50.000 sebanyak 19 orang atau 19 persen , Rp 201.000 - Rp 300.000 sebanyak 11 orang atau 11 persen, Rp 301.000 – Rp 400.000 sebanyak 0 orang atau 0 persen dan > Rp.500.000 sebanyak 0 orang atau 0 persen.

6. Frekuensi tempat pembayaran listrik

Tabel 4.7 Tempat Pembayaran Listrik

Tempat pembayaran listrik	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Loket pembayaran PLN	35	35
Bank	6	6
ATM	10	10
Kantor Pos	20	20
Lain-lain	29	29
Total	100	100

Sumber: data diolah dari angket penelitian

Berdasarkan tempat pembayaran listrik kebanyakan responden memilih membayar di loket pembayaran PLN (agen pembayaran) yang sebanyak 35 orang atau 35 persen, sebanyak 29 orang atau 29 persen memilih lainnya. sebanyak 20 orang atau 20 persen memilih membayar di Kantor Pos, sebanyak 10 orang atau 10 persen memilih ATM dan sebanyak 6 orang atau 6 persen memilih Bank. Jumlah responden yang membayar di Loket pembayaran PLN lebih banyak dari pada yang lainnya.

2. Uji Validitas Data

Uji validitas dengan menggunakan rumus dan bantuan SPSS diperoleh hasil uji validitas kuesioner sebagaimana terlampir. Dari tabel uji validitas (Lampiran) dapat diketahui apakah butir-butir pertanyaan valid atau tidak valid. Dari tabel tersebut dapat diketahui bahwa semuanya valid untuk variabel *Tangible*, *Realibility*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Emphaty*, *Desire Service* dan *Adequate Service* karena nilai r hitung lebih besar dari nilai r tabel = 0,195. Butir

yang mempunyai validitas tertinggi adalah nomor butir instrumen 16 dengan koefisien korelasi 0,735 dan paling rendah adalah nomor butir instrumen 23 dengan koefisien korelasi 0,432.

Indikator-indikator yang tertinggi dari rata-rata jumlah koefisien korelasinya pada variabel kualitas pelayanan adalah *Tangibel* dengan koefisien korelasinya 0,68675, kemudian *responsiveness* (0,68475), *Empathy* (0,67375), *Assurance* (0,641) dan terakhir adalah *reability* (0,626). Sedangkan pada variabel kepuasan pelanggan yang tertinggi adalah *Adequate Service* dengan koefisien korelasi 0,6975 dan pada *Desire Service* dengan koefisien korelasi 0,6225.

Pada indikator Kualitas Pelayanan, *Tangible* nomor instrument yang tertinggi adalah nomor 2 (0,722), *Realibility* yang tertinggi adalah pada nomor butir 3 (0,683), *responsivenss* yang tertinggi adalah pada butir nomor 3 (0,720), *Assurance* yang tertinggi adalah pada butir nomor 4 (0,735) dan *emphaty* yang paling tertinggi adalah butir nomor 2 (0,717). Sedangkan pada indikator kepuasan pelanggan, *Desire Service* yang tertinggi adalah pada butir nomor 1 (0,676) dan *Adequate Service* yang tertinggi adalah butir nomor 2 (0,732).

3. Uji Reliabilitas Data

Analisis Reliabilitas adalah tingkat kepercayaan hasil suatu pengukuran. Pengukuran yang memiliki reliabilitas tinggi yaitu pengukuran yang mampu memberikan hasil ukur yang terpercaya (reliabel). Walaupun secara teoritis besarnya koefisien reliabilitas sekitar 0,00 hingga 1,00 akan tetapi pada kenyataannya koefisien sebesar 1,00 tidak pernah tercapai dalam pengukuran.

Uji reliabilitas dengan menggunakan rumus *Cronbach Alpha* dengan bantuan SPSS diperoleh hasil uji reliabilitas kuesioner sebagaimana terlampir. Rekapitulasi item kuesioner hasil uji reliabilitas terlihat pada tabel berikut :

Tabel 4.8 Rekapitulasi Hasil Uji Reliabilitas

Kategori	Nilai	Keterangan
Kualitas Pelayanan	0,852	Reliabel
Kepuasan Pelanggan	0,725	Reliabel

Sumber : data diolah melalui SPSS dengan memasukkan item skor angket

Pengujian instrumen koesioner pada Tabel 4.8 Tersebut dinyatakan reliabel karna nilai yang diperoleh melebihi nilai standar yaitu 0,64 dan dibawah 0,90. Uji reliabilitas ini memberikan indikasi bahwa keandalan kuesioner yang digunakan berkorelasi tinggi dan diterima.

C. Hasil Penelitian

Untuk menunjang kepuasan pelanggan, maka salah satu upaya yang dilakukan oleh setiap perusahaan khususnya perusahaan yang bergerak di bidang jasa sangat perlu memberikan penerapan kualitas pelayanan, sebab dengan adanya peningkatan kualitas pelayanan, maka akan dapat memengaruhi kepuasan pelanggan.

Dalam meningkatkan kualitas pelayanan pelanggan pada PT. PLN (Persero), maka perlu dilakukan analisis mengenai kualitas pelayanan. Hal ini bertujuan untuk dapat melihat sebagian besar pengaruh kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT. PLN (Persero). Adapun dimensi-dimensi kualitas pelayanan yang meliputi: *Tangible*, *Reability*, *Responsivenes*, *Assurance*, dan *Empathy*

1. Bukti fisik (tangible)

menunjukkan kemampuan lokasi perusahaan dimana menilai tentang Kondisi peralatan gedung dan peralatan fisik adalah merupakan bentuk dari bukti nyata dari kemungkinan akan tingginya kualitas pelayanan yang diberikan PLN (Persero) kepada pelanggan. Penelitian ini menggunakan 4 item kuesioner pada indikator *Tangible*. untuk mengukur persepsi konsumen mengenai bukti fisik . Hasil tanggapan terhadap tangible dapat dijelaskan pada Tabel berikut ini :

Tabel 4.9 Persentase Indikator *Tangible*

No	Indikator	Skor					Jml	%
		SS	S	RG	TS	STS		
1	Penampilan petugas yang rapi	53	40	4	3		443	25,25
2	Sarana dan prasarana lengkap	31	56	13			418	23,83
3	Kondisi lingkungan gedung yang bersih dan nyaman	54	38	8			446	25,42
4	Area lahan parkir tersedia	53	41	6			447	25,48
Total							1754	100
Rata-rata							4,38	

Sumber: Data diolah dari angket indikator *Tangible*

Sebaran frekuensi pada tabel diatas 4.10 menunjukkan bahwa sebagian besar responden memiliki *Tangible*. Indikasi tersebut ditunjukkan bahwa 38 (38 persen) yang menyatakan sangat setuju dan rata-rata sebesar 4,38. Jumlah item yang paling banyak adalah item nomor 4 yaitu area lahan parkir di Kantor PLN tersedia.

2. Reliability (kehandalan)

Realibility menunjukkan kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan yang segera, kurat, dan memuaskan. Penelitian ini menggunakan 4 item kuesioner *reliability* untuk mengukur persepsi pelanggan mengenai kehandalan. Hasil tanggapan terhadap *reliability* dapat dijelaskan pada Tabel berikut ini:

Tabel 4.10 Persentase Indikator Reliability

No	Indikator	Skor					Jml	%
		SS	S	RG	TS	STS		
1	Registrasi yang tepat waktu	50	44	6			444	25,40
2	Pelayanan pengaduan yang handal	40	56	3	1		434	24,82
3	Info tagihan sesuai dengan pembayaran	41	54	3	2		434	24,82
4	Kesalahan pencatatan secepatnya akan dicek ulang	43	50	7			436	24,94
	Total						1748	100
	Rata-rata						4.37	

Sumber : data diolah dari angket indikator *Reliability*

Sebaran frekuensi pada tabel diatas 4.11 menunjukkan bahwa sebagian besar responden memiliki kehandalan yang ditunjukkan bahwa 37 (37 persen) yang menyatakan setuju dan rata-rata sebesar 4,37. Jumlah item yang paling banyak adalah nomor 1 atau registrasi pelayanan di kantor PLN tepat waktu .

3. *Responsiveness* (ketanggapan)

Responsiveness adalah pemberian pelayanan kepada pelanggan dengan cepat dan tanggap. Penelitian ini menggunakan 4 item kuesioner *responsiveness* untuk mengukur persepsi pelanggan dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 4.11 Persentase Indikator *Responsiveness*

No	Indikator	Skor					Jml	%
		SS	S	RG	TS	STS		
1	Kesiapan petugas melayani pelanggan	56	42	2			454	24,63
2	Petugas cepat merespon pelanggan	44	50	5	1		437	24,67
3	Informasi yang jelas dan mudah dimengerti	51	40	6	2	1	438	24,73
4	Kemauan untuk membantu pelanggan	45	52	3			442	24,04
	Total						1771	100
	Rata-rata						4,42	

Sumber : Data diolah dari angket indikator *Responsiveness*

Sebaran frekuensi pada diatas 4.11 menunjukkan bahwa sebagian besar responden memiliki *Responsiveness*. Indikasi tersebut ditunjukkan bahwa 42 (42 persen) yang menyatakan setuju dan rata-rata sebesar 4.42 yang berarti bahwa sebagian terbesar dari responden (pegawai) secara rata-rata memiliki *Responsiveness*. Kebanyakan responden memilih Sangat Setuju pada koesioner pertanyaan.

4. Assurance (jaminan)

Assurance menunjukkan pengetahuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh para pemberi pelayanan. Penelitian ini menggunakan 4 item kuesioner *assurance* untuk mengukur persepsi pelanggan mengenai *assurance*.. Hasil tanggapan terhadap *assurance* dapat dijelaskan pada tabel berikut ini :

Tabel 4.12 Persentase Indikator *Assurance*

No	Indikator	Skor					Jml	%
		SS	S	RG	TS	STS		
1	Memberikan kepercayaan kepada pelanggan	49	46	5			444	25,15
2	Mampu menjawab setiap pertanyaan pelanggan	46	48	6			440	24,92
3	Pelanggan merasa aman dalam melakukan transaksi	42	54	3	1		437	24,75
4	Antrian yang teratur	52	42	4	2		444	25,15
	Total						1765	100
	Rata-rata						4,41	

Sumber : Data diolah dari angket indikator *Assurance*

Sebaran frekuensi pada tabel diatas 4.12 menunjukkan bahwa sebagian besar responden memiliki *Assurance*. Indikasi tersebut ditunjukkan bahwa 41 (41 persen) yang menyatakan sangat setuju dan rata-rata sebesar 4,41 yang berarti bahwa sebagian terbesar dari responden secara rata-rata memiliki *Assurance*.

5. *Emphaty* (empati)

Pertanyaan dalam indikator *Emphaty* tentang kepedulian dan perhatian kepada pelanggan. Penelitian ini menggunakan 4 item kuesioner *emphaty* untuk mengukur persepsi konsumen mengenai perhatian yang diberikan PLN (Persero) kepada Pelanggan. Hasil tanggapan terhadap *emphaty* dapat dijelaskan pada tabel berikut ini :

Tabel 4.13 Persentase Indikator *Emphaty*

No	Indikator	Skor					Jml	%
		SS	S	RG	TS	STS		
1	Memahami kebutuhan spesifik pelanggan	49	47	3	1		444	25,04
2	Memperlakukan pelanggan penuh perhatian	46	49	5			441	24,87
3	Mudah dihubungi pelanggan	57	38	5			452	25,49
4	Tidak membedakan status sosial pelanggan.	41	55	3	1		436	24,59
	Total						1773	100
	Rata-rata						4,43	

Sumber: Data diolah dari angket indikator *Emphaty*

Sebaran frekuensi pada tabel diatas 4.13 menunjukkan bahwa sebagian besar responden memiliki *Emphaty*. Indikasi tersebut ditunjukkan bahwa 43 (43 persen) yang menyatakan sangat setuju dan rata-rata sebesar 4.43 yang berarti bahwa sebagian terbesar dari responden secara rata-rata memiliki *Emphaty*. Item kuesioner yang memiliki jumlah paling banyak adalah mudah dihubungi oleh pelanggan dengan cara menelpon ke PLN dengan *call center* 123.

Analisis kepuasan pelanggan PT. PLN (Persero) terhadap pemberian layanan yang diberikan dapat diketahui melalui indikator *Desire Service* dan *Adequate Service*, untuk lebih jelasnya terdapat pada tabel berikut:

1. *Desire Service*

Item kuesioner ini menunjukkan harapan pelanggan atau konsumen sebelum diberikan pelayanan oleh petugas pelayanan.

Tabel 4.14 Persentase Indikator *Desire Service*

No	Indikator	Skor					Jml	%
		SS	S	RG	TS	STS		
1	Kebersihan dan kelengkapan ruangan	52	43	5			447	25,42
2	Mudah memperoleh informasi yang jelas	40	44	11	4	1	418	23,77
3	Mutu pelayanan	48	51	1			447	25,42
4	Bersikap ramah	48	50	2			446	25,37
Total							1758	100
Rata-rata							4,39	

Sumber : Data diolah dari angket indikator *Desire Service*

Sebaran frekuensi pada tabel diatas 4.14 menunjukkan bahwa sebagian besar responden memiliki *Desire Service* . Indikasi tersebut ditunjukkan bahwa 39 (39 persen) yang menyatakan sangat setuju dan rata-rata sebesar 4.39 yang berarti bahwa sebagian terbesar dari responden secara rata-rata memiliki *Desire Service*. Item kuesioner yang memilih paling banyak adalah Sangat setuju dan setuju.

2. *Adequate Service*

Item kuesioner ini menunjukkan harapan pelanggan atau konsumen setelah diberikan pelayanan oleh petugas pelayanan. Adapun item yang dipertanyakan adalah tentang kelengkapan ruangan,sikap dan lain-lain.

Tabel 4.15 Persentase Indikator *Adequate Service*

No	Indikator	Skor					Jml	%
		SS	S	RG	TS	STS		
1	Sikap petugas dalam menanggapi	61	37	2			459	25,33
2	Keramahan petugas	58	40	1	1		455	25,11
3	Fasilitas lengkap	52	42	6			446	24,61
4	Cepat merespon pelanggan	58	37	4	1		452	24,94
Total							1812	100
Rata-rata							4,53	

Sumber : Data diolah dari angket indikator *Adequate Service*

Sebaran frekuensi pada tabel diatas 4.15 menunjukkan bahwa sebagian besar responden memiliki *Adequate Service*. Indikasi tersebut ditunjukkan bahwa 53 (53 persen) yang menyatakan sangat setuju dan rata-rata sebesar 4.53 yang berarti bahwa sebagian terbesar dari responden secara rata-rata memiliki *Desire Service*. Item kuesioner yang memilih paling banyak adalah Sangat setuju.

1. Kualitas Pelayanan

Dari data persentase Kualitas Pelayanan dapat diketahui bahwa yang memilih jawaban paling banyak pada indikator *Tangible* adalah item soal nomor 4 sebanyak 447 atau 25,48 persen. Pada indikator *Realibility* yang terbanyak adalah pada item soal nomor 4 sebanyak 436 atau 24,94 persen. Pada indikator *Responsiveness* adalah pada item soal nomor 1 sebanyak 254 atau 25,63 persen. Pada indikator *Assurance* yang paling banyak adalah pada item soal nomor 1 dan 4 sebanyak 444 atau 25,15 persen. Dan pada indikator *Emphaty* yang paling banyak adalah item soal nomor 3 sebanyak 452 atau 25,49 persen.

Kualitas pelayanan pada PT. PLN (Persero) di Kabupaten Sinjai baik karna persentase dari kualitas pelayanan memiliki nilai-nilai yang tinggi atau persentase yang tinggi. Dari hasil tersebut dapat diketahui bahwa indikator pada

kualitas pelayanan yang tertinggi adalah *Emphaty* sebesar 4,43 atau 43 persen yang artinya kepedulian dan perhatian sangat dibutuhkan oleh pelanggan dalam melakukan pelayanan yang dibutuhkan.

2. Kepuasan Pelanggan

. dari data dapat diketahui bahwa yang memilih jawaban paling banyak pada indikator *Desire Service* adalah item soal nomor 1 dan 3 sebesar 447 atau 25,42 dan pada indikator *Adequate Service* adalah pada item soal nomor 1 sebanyak 459 atau 25,33 persen. Dari hasil tersebut dapat diketahui bahwa indikator pada kepuasan pelanggan yang memiliki rata-rata persentase tertinggi adalah *Adequate Service* sebesar 4,53 atau 53 persen.

Kepuasan Pelanggan pada PT. PLN (Persero) di Kabupaten Sinjai baik karna *Adequate Service* (harapan pelanggan setelah diberikan pelayanan) lebih besar nilainya dari *Desire Service* (Harapan pelanggan sebelum diberikan pelayanan) dan nilai Kepuasan Pelanggan lebih tinggi dari Kualitas Pelayanan yang artinya pelanggan di Kabupaten Sinjai sangat puas atas pelayanan atau kinerja pemberi layanan (PT. PLN) dibandingkan dengan harapan pelanggan.

3. Rekapitulasi Hasil Analisis Regresi Sederhana

Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh Kualitas Pelayanan PT. PLN (Persero) terhadap Kepuasan Pelanggan di Kabupaten Sinjai dapat diketahui melalui rekapitulasi hasil analisis regresi sederhana. Berdasarkan data penelitian yang dikumpulkan baik untuk variabel terikat (Y) maupun variabel bebas (X) yang diolah dengan menggunakan bantuan program SPSS 16 (Terlampir).

Besarnya nilai korelasi/hubungan (R) yaitu sebesar 0,812 dan dijelaskan bahwa besarnya persentase pengaruh variabel Kepuasan Pelanggan terhadap Kualitas Pelayanan yang disebut koefisien determinasi yang merupakan hasil dari penguadratan R. dari hasil tersebut diperoleh R² sebesar 0,660 yang mengandung pengertian bahwa pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan adalah sebesar 66 persen dan 34 persen lainnya dipengaruhi oleh faktor-faktor lain diluar variabel Kualitas Pelayanan.

Tabel 4.16 Analisis Regresi Sederhana

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	3.472	2.343		1.482	.142
Kualitas_Pelayanan	.366	.027	.812	13.791	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan_pelanggan

Berdasarkan data penelitian baik untuk variabel bebas (Kualitas Pelayanan) maupun variabel terikat (Kepuasan Pelanggan) yang diolah dengan menggunakan batuan program SPSS 16 (Terlampir), maka diperoleh hasil perhitungan regresi linear sederhana sebagai berikut:

$$Y = a + bX + \epsilon$$

$$Y = 3,472 + 0,366X$$

Dari persamaan tersebut dapat dijeaskan bahwa :

1. Kostanta sebesar 3,472 menyatakan bahwa jika tidak ada nilai Kualitas Pelayanan maka nilai Kepuasan Pelanggan sebesar 3,472.

2. Koefisien regresi Kualitas Pelayanan sebesar 0,366 menyatakan bahwa setiap penambahan 1 nilai Kualitas Pelayanan, maka nilai Kepuasan Pelanggan bertambah 0,366.
3. Dari data tersebut dapat diketahui nilai t hitung sebesar 13,791 dengan nilai signifikan $0,000 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima yang berarti ada pengaruh yang nyata (signifikan) variabel Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan.

Kualitas Pelayanan memiliki hubungan yang erat dengan Kepuasan Pelanggan karna setiap penambahan nilai Kualitas Pelayanan maka Kepuasan Pelanggan juga bertambah. Apabila Pelayanan yang diberikan kurang menyenangkan maka Kepuasan Pelanggan juga akan kurang. Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan merupakan tujuan utama dalam perusahaan, tanpa pelanggan perusahaan tidak akan ada dan nilai asetnya sangat kecil.

Dalam teori Kualitas Pelayanan yang terdiri dari *Tangible* berupa penampilan petugas, fasilitas, peralatan telah memenuhi standar atau melebihi harapan pelanggan, *Realibility* atau kehandaln petugas pelayanan di PLN sudah baik, *Responsiveness* atau ketanggapan petugas dalam melayani pelanggan sudah baik, *Assurance* atau jaminan yang diberikan telah melebihi harapan pelanggan, dan *Emphaty* atau cara memperlakukan pelaggan di kantor PLN sudah baik karna memiliki persentasi yang paling tinggi. Kepuasan Pelanngan terdiri dari *Desire Service* atau harapan yang akan diterima oleh pelanggan PLN sebelum diberikan Pelayanan, sedangkan *Adequate Service* atau harapan pelanggan apakah sesuai atau melebihi setelah diberikan pelayanan oleh pemberi pelayanan. .

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Hasil penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan PT.PLN (Persero) terhadap kepuasan pelanggan di Kabupaten Sinjai dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan pada PT. PLN (Persero) di Kabupaten Sinjai sangat baik karna persentase dari kualitas pelayanan memiliki nilai-nilai yang tinggi atau persentase yang tinggi. Dari hasil tersebut dapat diketahui bahwa indikator pada kualitas pelayanan yang tertinggi adalah *Emphaty* sebesar 4,43 atau 43 persen yang artinya kepedulian dan perhatian sangat dibutuhkan oleh pelanggan dalam melakukan pelayanan.
2. Kepuasan Pelanggan pada PT. PLN (Persero) di Kabupaten Sinjai sangat baik karna *Adequate Service* (harapan pelanggan setelah diberikan pelayanan) lebih besar nilainya dari *Desire Service* (Harapan pelanggan sebelum diberikan pelayanan) dan nilai Kepuasan Pelanggan lebih tinggi dari Kualitas Pelayanan yang artinya pelanggan di Kabupaten Sinjai sangat puas atas pelayanan atau kinerja pemberi layanan (PT. PLN) dibandingkan dengan harapan pelanggan.
3. Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan karna nilai t hitung lebih besar dari t tabel (Terlampi) dan persentasenya sebesar 66

persen, 34 persen dipengaruhi oleh faktor lain diluar variabel Kualitas Pelayanan.

B. Implikasi

Penelitian ini telah menunjukkan bahwa pengaruh kualitas Pelayanan PT.PLN (Persero) terhadap Kepuasan Pelanggan di Kabupaten Sinjai. Dengan demikian indikator Kalitas Pelayanan menjadi komponen utama untuk meningkatkan Kepuasan Pelanggan. *Emphaty* sangat berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan.

C. Saran

1. Bagi pihak PT.PLN (Persero) Rayon Sinjai hendaknya mempertahankan dan meningkatkan Kualitas Pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sehingga pelanggan merasa puas dan tidak kecewa.
2. PT. PLN (Persero) harus memperhatikan Kualitas Pelayanan dengan cara memperbaiki fasilitas maupun pelayanan yang masih kurang.
3. Diharapkan peneliti selanjutnya dapat mengembangkan hasil penelitian ini dan menjadi referensi.

DAFTAR PUSTAKA

1. Rujukan dari Buku Teks

- Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Makassar. 2015. *Pedoman Penulisan Skripsi*. CV. Berkah Utami. Makassar
- Guntur, dkk. 2015. *Prosedur dan Pedoman Penulisan Skripsi. Ilmu Administrasi Negara FIS UNM*. Makassar
- Kotler, Philip & Susanto. 2000. *Manajemen Pemasaran Di Indonesia*. Salemba Empat. Jakarta.
- Nasution, M Nur. 2004. *Manajemen Jasa Terpadu*. Ghalia Indonesia. Bogor
- Rahmayanty, Nina. 2010. *Manajemen Pelayanan Prima*. Graha Ilmu. Yogyakarta
- Sinambela, L Poltak. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik*. Bumi Aksara. Jakarta
- Soedjas, Triwibowo. 2014. *Layanan Wow untuk Pelanggan*. Media Pressindo. Yogyakarta
- Sugiyono. 2013. *Metode penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta. Bandung.
- Sutopo dan Suryanto, Adi. 2006. *Pelayanan Prima*. Jakarta. Lembaga Administrasi Negara
- Tjiptono, Fandi. 2006. *Manajemen Jasa*. CV Andi OFFEST. Yogyakarta
- Wijaya, Tony. 2011. *Manajemen Kualitas Jasa*. Indeks. Jakarta

2. Rujukan dari Dokumen Resmi tanpa Penulis/Lembaga

- Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (MenegPAN) Nomor 63/Kep/M.PAN/7/2007. Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Keputusan Menteri Pekerjaan Umum dan Tenaga Listrik Nomor: 235/KPTS/1975
- Undang-Undang Republik Indonesia No.25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

3. Rujukan dari Skripsi

Bandu, M Yunus. 2013. *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT.PLN (Persero) rayon Makassar Barat* (online). Makassar: Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin.

Ismerisa. 2013. *Pengaruh Pelayanan terhdap Kepuasan Pelanggan* (online). Yogyakarta: Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora Universitas islam Negeri Sunan kalijaga.

4. Rujukan dari Internet berupa Karya Individu

Fatmawati, Sigit. 2010. *Teori Kualitas Pelayanan*. (Online). (<http://tesisdisertasi.blogspot.co.id/2010/09/teori-kualitas-pelayanan.html>. diakses sabtu 27 juni 2015. 20.41)

www.pln.ac.id

www.kontakkami@pln.co.id

L

A

M

P

I

R

A

N

Lampiran 6.1 Kuesioner Penelitian

Koesioner Penelitian

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PT.PLN (PERSERO)
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI KABUPATEN SINJAI
(STUDI KASUS PELANGGAN RUMAH TANGGA TARIFF 900VA)**

Kepada Yth

Bapak/Ibu/Sdr/i

Di Tempat

1. Dengan segala kerendahan hati, penulis memohon kesediaan Bapak/Ibu/Sdr/i untuk mengisi daftar pertanyaan ini dengan jujur sesuai kenyataan yang ada.
2. Kuesioner ini dibuat untuk memperoleh data yang kami butuhkan dalam menyusun skripsi yang merupakan syarat untuk menyelesaikan studi pada program sarjana Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Makassar. Dengan judul: pengaruh kualitas pelayanan PT.PLN (Persero) terhadap kepuasan pelanggan di kabupaten Sinjai (studi kasus pelanggan rumah tangga tariff 900 Va)
3. Untuk mencapai maksud tersebut, kami memohon kesediaan bapak/ibu/sdr/I untuk mengisi kuesioner ini dengan jawaban yang telah disediakan.
4. Penelitian ini semata-mata hanya untuk kepentingan akademik, maka kami menjamin seluruh jawaban bapak/ibu/sdr/i yang diberikan terjaga kerahasiaanya sesuai dengan kode etik penelitian.
5. Atas kesediaan bapak/ibu/sdr/i yang meluangkan waktunya untuk bersedia mengisi kuesioner ini, kami ucapkan terimakasih.

IDENTITAS RESPONDEN

Nama :
 Alamat :
 Pekerjaan :
 Pendidikan :

Jawablah peretanyaan ini dengan memberikan tanda X pada jawaban yang dipilih

1. Jumlah penghuni rumah
 - a. 1-2 orang
 - b. 3-5 orang
 - c. 6-9 orang
 - d. > 10 orang
2. Jumlah pemakaian listrik
 - a. Rp 0 – Rp 50.000
 - b. Rp 51.000 – Rp 100.000
 - c. Rp 101.000 – Rp 200.000
 - d. Rp 201.000 – Rp 300.000
 - e. Rp 301.000 – Rp 400.000
 - f. >Rp 500.000
3. Tempat pembayaran listrik
 - a. Loker pembayaran PLN
 - b. Bank
 - c. ATM
 - d. Kantor Pos
 - e. Lainnya (sebutkan)

PETUNJUK

Aspek-aspek penilaian yang mengukur pengaruh Kualitas Pelayanan PT.PLN (Persero) terhadap Kepuasan Pelanggan di Kabupaten Sinjai (Studi kasus pelanggan rumah tangga tariff 900 VA) dengan menggunakan skala Likert, yaitu:

SS : Sangat Setuju
 S : Setuju
 RG : Ragu-ragu / netral
 TS : Tidak Setuju
 STS : Sangat Tidak Setuju

Pilihan dengan memberikan tanda benar (✓) pada kolom yang tersedia dalam kuesioner berikut.

DAFTAR PERTANYAAN

KUALITAS PELAYANAN

Tangible (bukti fisik)

No	Pernyataan	SS	S	RG	TS	STS
1	Penampilan petugas yang rapi					
2	Sarana dan prasarana lengkap					
3	Kondisi lingkungan gedung yang bersih dan nyaman.					
4	Area lahan parkir tersedia					

Realibility (kehandalan)

No	Pernyataan	SS	S	RG	TS	STS
1	Registrasi yang tepat waktu					
2	Pelayanan pengaduan yang handal					
3	Info tagihan sesuai dengan pembayaran					
4	Kesalahan pencatatan secepatnya akan di cek ulang.					

Responsiveness (Ketanggapan)

No	Pernyataan	SS	S	RG	TS	STS
1	Kesiapan petugas melayani pelanggan					
2	Petugas cepat merespon pelanggan					
3	Informasi yang jelas dan mudah dimengerti					
4	Kemauan untuk membantu pelanggan					

Assurance (jaminan)

No	Pernyataan	SS	S	RG	TS	STS
1	Memberikan kepercayaan kepada pelanggan					
2	Mampu menjawab setiap pertanyaan pelanggan.					
3	Pelanggan merasa aman dalam melakukan transaksi					
4	Antrian yang teratur					

Emphaty (empati)

No	Pernyataan	SS	S	RG	TS	STS
1	Memahami kebutuhan spesifik pelanggan					
2	Memperlakukan pelanggan penuh perhatian.					
3	Mudah dihubungi pelanggan					
4	Tidak membedakan status sosial pelanggan					

Kepuasan Pelanggan

Desire Service (pelayanan yang diharapkan pelanggan)

No	Pernyataan	SS	S	RG	TS	STS
1	Kebersihan dan kelengkapan ruangan					
2	Mudah memperoleh informasi yang jelas					
3	Mutu pelayanan					
4	Bersikap ramah					

Adequate Service (tanggapan pelanggan menerima pelayanan)

No	Pernyataan	SS	S	RG	TS	STS
1	Sikap petugas dalam menanggapi					
2	Keramahan petugas					
3	Fasilitas lengkap					
4	Cepat merespon pelanggan					

Lampiran 6.2 Nilai Butir Uji Instrumen

UJI VALIDITAS PERTANYAAN DAERAH SINJAI TIMUR DAN MAKASSAR

No	Pertanyaan																																		
	Tengible					Reability					Responsiveness					Assurance					Empathy					Desire Service					Adequate Service				
	1	2	3	4	jm 1	1	2	3	4	jm 1	1	2	3	4	jm 1	1	2	3	4	jm 1	1	2	3	4	jm 1	1	2	3	4	jm 1	1	2	3	4	jml
1	5	5	5	5	20	4	4	5	4	17	5	5	4	4	18	5	4	5	5	19	5	4	5	5	19	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
2	5	5	5	5	20	5	4	4	4	17	5	5	4	5	19	5	4	5	5	19	5	5	5	5	20	5	4	5	5	19	5	5	4	5	19
3	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
4	5	4	4	5	18	3	3	3	4	13	3	3	4	4	14	5	4	4	5	18	4	4	4	5	17	5	4	4	4	17	5	5	4	4	18
5	5	5	5	5	20	3	4	5	4	16	5	5	4	5	19	4	5	5	5	19	5	5	5	5	20	5	4	5	5	19	5	5	5	5	20
6	4	3	4	5	16	4	4	3	4	15	4	5	4	5	18	5	4	4	4	17	5	4	3	5	17	4	4	5	4	17	4	4	3	3	14
7	5	4	3	5	17	4	5	4	4	17	5	4	4	5	18	5	5	4	5	19	5	4	4	5	18	4	5	4	4	17	5	4	4	5	18
8	5	4	4	5	18	5	5	4	5	19	5	4	5	5	19	5	3	5	5	18	5	5	4	5	19	5	4	5	5	19	5	4	5	5	19
9	5	5	5	5	20	4	5	5	5	19	5	5	5	5	20	5	4	5	5	19	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	4	5	5	5	19
10	4	5	5	3	17	4	5	5	5	19	5	5	5	5	20	4	5	4	5	18	4	5	5	5	19	5	5	4	5	19	5	5	4	5	19
11	5	3	4	3	15	4	4	5	4	17	2	1	2	3	8	4	4	3	5	16	4	3	2	4	13	5	4	3	5	17	5	4	4	3	16
12	5	5	5	4	19	5	4	5	4	18	5	5	5	5	20	4	5	4	5	18	4	4	5	5	18	4	5	4	5	18	4	5	4	5	18
13	5	4	5	4	18	4	4	5	5	18	5	5	5	4	19	5	5	4	5	19	4	5	5	5	19	5	5	5	5	20	4	5	5	5	19
14	4	3	4	3	14	5	5	5	4	19	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	5	4	4	4	17	4	4	3	4	15
15	4	3	4	3	14	5	4	4	4	17	4	4	4	4	16	4	3	4	4	15	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	3	4	15
16	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	4	5	4	5	18	4	5	5	5	19	5	5	5	5	20	4	5	5	5	19

17	5	5	5	4	19	4	5	5	5	19	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	4	4	5	5	18	4	5	5	5	19	5	5	5	5	20
18	4	4	4	4	16	4	3	4	4	15	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
19	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
20	5	5	3	5	18	5	4	5	5	19	5	5	5	4	19	5	5	5	5	20	4	5	5	4	18	5	5	5	5	20	4	5	5	5	19
21	4	4	4	4	16	4	3	4	3	14	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
22	4	4	3	4	15	4	3	4	4	15	4	4	4	4	16	4	3	4	4	15	3	3	3	3	12	4	4	4	3	15	4	4	4	4	16
23	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
24	5	4	4	4	17	5	5	5	4	19	4	4	4	4	16	5	5	4	4	18	5	4	5	4	18	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
25	5	4	5	5	19	5	5	5	4	19	5	4	5	4	18	5	5	5	5	20	5	4	5	5	19	5	5	5	5	20	4	5	5	5	19
26	5	4	5	4	18	5	5	5	4	19	5	4	5	4	18	5	4	5	4	18	5	4	4	4	17	5	4	5	4	18	5	4	5	4	18
27	5	5	4	4	18	5	5	5	4	19	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
28	5	4	5	4	18	5	4	5	5	19	5	5	4	5	19	4	5	5	5	19	5	5	4	5	19	5	5	4	5	19	5	5	5	5	20
29	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	5	4	5	18	4	4	4	4	16	4	4	4	5	17	4	4	4	4	16
30	5	4	4	4	17	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16

Lampiran 6.3 Nilai Butir Instrumen Penelitian

ITEM NILAI KUESIONER PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PT.PLN (Persero) TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI KABUPATEN SINJAI

No	Pertanyaan																											
	Tengible				Reability				Responsiveness				Assurance				Empathy				Desire Service				Adequate Service			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	4	4	5	5	3	4	3	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	2	5	4	4	5	4	5
2	4	4	5	5	4	4	4	5	3	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5
3	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	3	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	3	5	5	5	5	4	5
5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
6	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	3	4	3	5	5	3	5	5	4	5	5	5
7	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5
8	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
9	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
10	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4
11	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5
12	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
13	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	5	4	3	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4
15	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5

No	Pertanyaan																											
	Tengible				Reability				Responsiveness				Assurance				Empathy				Desire Service				Adequate Service			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
16	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
17	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5
18	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	3	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5
19	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4
20	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
21	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5
22	4	4	5	4	5	4	5	5	4	3	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4
23	3	4	3	5	3	4	5	3	5	4	2	3	5	5	2	2	5	5	5	5	4	3	5	4	5	2	4	3
24	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4
25	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
26	4	3	3	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4
27	4	4	5	4	3	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4
28	5	3	5	5	4	4	4	3	4	4	3	4	5	3	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	3	5
29	5	3	5	3	5	4	4	3	5	5	4	4	4	3	4	5	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4
30	4	5	4	5	3	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5
31	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5
32	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
33	3	3	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5
34	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	2	5	4	5	4	4	5
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
36	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	3	5	3	4	4	5	4
37	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	2	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	2	5	5	4	5	4	4

No	Pertanyaan																											
	Tengible				Reability				Responsiveness				Assurance				Empathy				Desire Service				Adequate Service			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
38	5	4	5	4	5	4	4	4	4	3	1	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	1	5	4	5	5	5	5
39	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4
40	2	4	5	4	5	4	4	5	4	2	5	4	3	4	4	4	5	4	4	5	3	4	5	4	5	4	5	5
41	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4
42	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5
43	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	3	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4
44	4	4	4	4	5	3	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	3	3	4	5	4	4	5	4	5
45	2	4	4	5	4	1	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5
46	4	3	4	3	4	3	5	4	5	4	3	4	5	4	5	4	5	4	3	4	5	4	4	3	5	4	5	4
47	4	3	3	3	5	4	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3
48	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
49	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4
50	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5
51	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	2	4	4	4	5	4	5
52	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
53	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
54	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4
55	3	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4
56	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	3	5	4	3	5	4	4	5	4	4	5	5	5	2
57	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4
58	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4
59	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5

No	Pertanyaan																											
	Tengible				Reability				Responsiveness				Assurance				Empathy				Desire Service				Adequate Service			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
60	4	5	4	4	5	5	3	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4
61	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	3	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4
62	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4
63	4	3	3	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4
64	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	3	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5
65	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4
66	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5
67	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5
68	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5
69	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5
70	5	5	3	4	5	5	2	4	4	3	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5
71	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4
72	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
73	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	2	4	5	4	4	3	4	5	5	5	4	3
74	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5
75	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5
76	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5
77	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
78	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5
79	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4
80	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
81	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	3	5

No	Pertanyaan																											
	Tengible				Reability				Responsiveness				Assurance				Empathy				Desire Service				Adequate Service			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
82	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5
83	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4
84	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5
85	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
86	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5
87	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5
88	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5
89	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5
90	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4
91	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4
92	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
93	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
94	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5
95	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5
96	2	3	4	4	5	4	5	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	5	3	4	3	3	4	3	3	4	4
97	3	3	4	5	3	4	3	3	4	4	5	5	4	5	3	3	5	5	4	3	3	3	4	5	5	4	3	3
98	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	3	5	2	5	4	5	5	4	4	4	5
99	4	4	5	3	4	4	5	4	4	5	5	4	3	4	5	2	5	5	5	5	5	3	5	5	4	5	5	4
100	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	3	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5
SS	53	31	54	53	50	40	41	43	56	44	51	45	49	46	42	52	49	46	57	41	52	40	48	48	61	58	52	58
S	40	56	38	41	44	56	54	50	42	50	40	52	46	48	54	42	47	49	38	55	43	44	51	50	37	40	42	37
RG	4	13	8	6	6	3	3	7	2	5	6	3	5	6	3	4	3	5	5	3	5	11	1	2	2	1	6	4

No	Pertanyaan																												
	Tengible				Reability				Responsiveness				Assurance				Empathy				Desire Service				Adequate Service				
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
TS	3	0	0	0	0	0	2	0	0	1	2	0	0	0	1	2	1	0	0	1	0	4	0	0	0	0	1	0	1
STS	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0
JML x Botot pertanyaan	443	418	446	447	444	434	434	436	454	437	438	442	444	440	437	444	444	441	452	436	447	418	447	446	459	455	446	452	
Total	1754				1748				1771				1765				1773				1758				1812				
%	25,25	23,83	25,42	25,48	25,4	24,82	24,82	24,94	25,63	24,67	24,73	25,04	25,15	24,92	24,75	25,15	25,04	24,87	25,49	24,59	25,42	23,77	25,42	25,37	25,33	25,11	24,61	24,94	
	4,43	4,18	4,46	4,47	4,44	4,34	4,34	4,36	4,54	4,37	4,38	4,42	4,44	4,4	4,37	4,44	4,44	4,41	4,52	4,36	4,47	4,18	4,47	4,46	4,59	4,55	4,46	4,52	
Rata-Rata	4,385				4,37				4,4275				4,4125				4,4325				4,395				4,53				

Lampiran 6.4 Tabel Uji Validitas Instrumen Pertanyaan

TABEL UJI VALIDITAS INSTRUMEN PERTANYAAN

1. Tabel Uji Validitas Tangible

		Correlations				
		item_1	item_2	item_3	item_4	Jumlah
item_1	Pearson Correlation	1	.358**	.269**	.250*	.707**
	Sig. (2-tailed)		.000	.007	.012	.000
	N	100	100	100	100	100
item_2	Pearson Correlation	.358**	1	.312**	.323**	.722**
	Sig. (2-tailed)	.000		.002	.001	.000
	N	100	100	100	100	100
item_3	Pearson Correlation	.269**	.312**	1	.267**	.667**
	Sig. (2-tailed)	.007	.002		.007	.000
	N	100	100	100	100	100
item_4	Pearson Correlation	.250*	.323**	.267**	1	.651**
	Sig. (2-tailed)	.012	.001	.007		.000
	N	100	100	100	100	100
Jumlah	Pearson Correlation	.707**	.722**	.667**	.651**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

2. Tabel Uji Validitas Tangible

		Correlations				
		item_1	item_2	item_3	item_4	jumlah
item_1	Pearson Correlation	1	.209*	.131	.113	.571**
	Sig. (2-tailed)		.037	.194	.263	.000
	N	100	100	100	100	100
item_2	Pearson Correlation	.209*	1	.258**	.123	.642**

Correlations

		item_1	item_2	item_3	item_4	jumlah
	Sig. (2-tailed)	.037		.010	.223	.000
	N	100	100	100	100	100
item_3	Pearson Correlation	.131	.258**	1	.304**	.683**
	Sig. (2-tailed)	.194	.010		.002	.000
	N	100	100	100	100	100
item_4	Pearson Correlation	.113	.123	.304**	1	.608**
	Sig. (2-tailed)	.263	.223	.002		.000
	N	100	100	100	100	100
jumlah	Pearson Correlation	.571**	.642**	.683**	.608**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

3. Tabel Uji Validitas Responsiveness

Correlations

		item_1	item_2	item_3	item_4	jumlah
item_1	Pearson Correlation	1	.387**	.229*	.281**	.649**
	Sig. (2-tailed)		.000	.022	.005	.000
	N	100	100	100	100	100
item_2	Pearson Correlation	.387**	1	.205*	.303**	.678**
	Sig. (2-tailed)	.000		.040	.002	.000
	N	100	100	100	100	100
item_3	Pearson Correlation	.229*	.205*	1	.377**	.720**
	Sig. (2-tailed)	.022	.040		.000	.000
	N	100	100	100	100	100
item_4	Pearson Correlation	.281**	.303**	.377**	1	.692**
	Sig. (2-tailed)	.005	.002	.000		.000
	N	100	100	100	100	100
jumlah	Pearson Correlation	.649**	.678**	.720**	.692**	1

Correlations

	item_1	item_2	item_3	item_4	jumlah
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
N	100	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

4. Tabel 3. Uji Validitas Assurance

Correlations

		item_1	item_2	item_3	item_4	jumlah
item_1	Pearson Correlation	1	.323**	.192	.321**	.705**
	Sig. (2-tailed)		.001	.055	.001	.000
	N	100	100	100	100	100
item_2	Pearson Correlation	.323**	1	-.050	.334**	.623**
	Sig. (2-tailed)	.001		.618	.001	.000
	N	100	100	100	100	100
item_3	Pearson Correlation	.192	-.050	1	.169	.501**
	Sig. (2-tailed)	.055	.618		.092	.000
	N	100	100	100	100	100
item_4	Pearson Correlation	.321**	.334**	.169	1	.735**
	Sig. (2-tailed)	.001	.001	.092		.000
	N	100	100	100	100	100
jumlah	Pearson Correlation	.705**	.623**	.501**	.735**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

5. Tabel 3. Uji Validitas Empathy

Correlations

		item_1	item_2	item_3	item_4	jumlah
item_1	Pearson Correlation	1	.338**	.255*	.311**	.712**
	Sig. (2-tailed)		.001	.011	.002	.000

Correlations

		item_1	item_2	item_3	item_4	jumlah
	N	100	100	100	100	100
item_2	Pearson Correlation	.338**	1	.193	.411**	.717**
	Sig. (2-tailed)	.001		.054	.000	.000
	N	100	100	100	100	100
item_3	Pearson Correlation	.255*	.193	1	.122	.582**
	Sig. (2-tailed)	.011	.054		.225	.000
	N	100	100	100	100	100
item_4	Pearson Correlation	.311**	.411**	.122	1	.684**
	Sig. (2-tailed)	.002	.000	.225		.000
	N	100	100	100	100	100
jumlah	Pearson Correlation	.712**	.717**	.582**	.684**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

6. Uji Validitas Desire Service

Correlations

		item_1	item_2	item_3	item_4	jumlah
item_1	Pearson Correlation	1	.288**	.128	.327**	.676**
	Sig. (2-tailed)		.004	.206	.001	.000
	N	100	100	100	100	100
item_2	Pearson Correlation	.288**	1	-.010	.256*	.724**
	Sig. (2-tailed)	.004		.918	.010	.000
	N	100	100	100	100	100
item_3	Pearson Correlation	.128	-.010	1	.193	.432**
	Sig. (2-tailed)	.206	.918		.054	.000
	N	100	100	100	100	100
item_4	Pearson Correlation	.327**	.256*	.193	1	.658**

Correlations

		item_1	item_2	item_3	item_4	jumlah
	Sig. (2-tailed)	.001	.010	.054		.000
	N	100	100	100	100	100
jumlah	Pearson Correlation	.676**	.724**	.432**	.658**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

7. Tabel Uji Validitas Adequate Service

Correlations

		item_1	item_2	item_3	item_4	jumlah
item_1	Pearson Correlation	1	.248*	.337**	.251*	.634**
	Sig. (2-tailed)		.013	.001	.012	.000
	N	100	100	100	100	100
item_2	Pearson Correlation	.248*	1	.337**	.459**	.732**
	Sig. (2-tailed)	.013		.001	.000	.000
	N	100	100	100	100	100
item_3	Pearson Correlation	.337**	.337**	1	.266**	.701**
	Sig. (2-tailed)	.001	.001		.007	.000
	N	100	100	100	100	100
item_4	Pearson Correlation	.251*	.459**	.266**	1	.724**
	Sig. (2-tailed)	.012	.000	.007		.000
	N	100	100	100	100	100
jumlah	Pearson Correlation	.634**	.732**	.701**	.724**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Tabel Uji Validitas Instrument

No. Butir Instrumen	Koefisien Korelasi	Nilai rTabel Product Moment	Keterangan
1	0,707	0,195	Valid
2	0,722	0,195	Valid
3	0,667	0,195	Valid
4	0,651	0,195	Valid
5	0,571	0,195	Valid
6	0,642	0,195	Valid
7	0,683	0,195	Valid
8	0,608	0,195	Valid
9	0,649	0,195	Valid
10	0,678	0,195	Valid
11	0,720	0,195	Valid
12	0,692	0,195	Valid
13	0,705	0,195	Valid
14	0,623	0,195	Valid
15	0,501	0,195	Valid
16	0,735	0,195	Valid
17	0,712	0,195	Valid
18	0,717	0,195	Valid
19	0,582	0,195	Valid
20	0,684	0,195	Valid
21	0,676	0,195	Valid
22	0,724	0,195	Valid
23	0,432	0,195	Valid
24	0,658	0,195	Valid
25	0,634	0,195	Valid
26	0,732	0,195	Valid
27	0,701	0,195	Valid
28	0,724	0,195	Valid

Lampiran 6.5 Uji Realibilitas

UJI REABILITAS

1. Kualitas Pelayanan

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.852	20

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
item_1	83.68	35.654	.556	.839
item_2	83.93	36.793	.476	.843
item_3	83.65	36.715	.486	.843
item_4	83.64	36.637	.527	.841
item_5	83.67	38.688	.244	.853
item_6	83.77	37.452	.389	.847
item_7	83.77	37.149	.430	.845
item_8	83.75	37.402	.419	.846
item_9	83.57	37.076	.539	.842
item_10	83.74	37.245	.425	.846
item_11	83.73	36.462	.410	.847

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
item_12	83.69	37.145	.512	.842
item_13	83.67	37.799	.379	.847
item_14	83.71	37.844	.364	.848
item_15	83.74	37.669	.393	.847
item_16	83.67	36.223	.524	.841
item_17	83.67	38.163	.316	.850
item_18	83.70	37.606	.410	.846
item_19	83.59	36.628	.546	.841
item_20	83.75	37.785	.378	.847

2. Kepuasan Pelanggan

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.725	8

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
item_1	31.23	6.401	.512	.678
item_2	31.52	6.171	.326	.732
item_3	31.23	7.290	.260	.725

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
item_4	31.24	6.790	.431	.696
item_5	31.11	6.846	.416	.699
item_6	31.15	6.492	.501	.681
item_7	31.24	6.346	.512	.678
item_8	31.18	6.452	.454	.690

Lampiran 6.6 Tabel Nilai-Nilai r Product Moment

TABEL NILAI-NILAI r PRODUCT MOMENT

N	Taraf Signifikan		N	Taraf Signifikan		N	Taraf Signifikan	
	5%	1%		5%	1%		5%	1%
3	0,997	0,999	27	0,381	0,487	55	0,266	0,345
4	0,950	0,990	28	0,374	0,478	60	0,254	0,330
5	0,878	0,959	29	0,367	0,470	65	0,244	0,317
6	0,811	0,917	30	0,361	0,463	70	0,235	0,306
7	0,754	0,874	31	0,355	0,456	75	0,227	0,296
8	0,707	0,834	32	0,349	0,449	80	0,220	0,286
9	0,666	0,798	33	0,344	0,442	85	0,213	0,278
10	0,632	0,765	34	0,339	0,436	90	0,207	0,270
11	0,602	0,735	35	0,334	0,430	95	0,202	0,263
12	0,576	0,708	36	0,329	0,424	100	0,195	0,256
13	0,553	0,684	37	0,325	0,418	125	0,176	0,230
14	0,532	0,661	38	0,320	0,413	150	0,159	0,210
15	0,514	0,641	39	0,316	0,408	175	0,148	0,194
16	0,497	0,623	40	0,312	0,403	200	0,138	0,181
17	0,482	0,606	41	0,308	0,398	300	0,113	0,148
18	0,468	0,590	42	0,304	0,393	400	0,098	0,128
19	0,456	0,575	43	0,301	0,389	500	0,088	0,115
20	0,444	0,561	44	0,297	0,384	600	0,080	0,105
21	0,433	0,549	45	0,294	0,380	700	0,074	0,097
22	0,423	0,537	46	0,291	0,376	800	0,070	0,091
23	0,413	0,526	47	0,288	0,372	900	0,065	0,086
24	0,404	0,515	48	0,284	0,368	1000	0,062	0,081
25	0,396	0,505	49	0,281	0,364			
26	0,388	0,496	50	0,279	0,361			

Sumber : Sigiyo. 2013 *Metode penelitian Kuantitatif Kualitatif*. Bandung:
Alfabeta

Titik Persentase Distribusi t (df = 1 - 100)

Pr	0.25	0.10	0.05	0.025	0.01	0.005	0.001
df	0.50	0.20	0.10	0.050	0.02	0.010	0.002
1	1.00000	3.07768	6.31375	12.70620	31.82052	63.65674	318.3088
2	0.81650	1.88562	2.91999	4.30265	6.96456	9.92484	22.32712
3	0.76489	1.63774	2.35336	3.18245	4.54070	5.84091	10.21453
4	0.74070	1.53321	2.13185	2.77645	3.74695	4.60409	7.17318
5	0.72669	1.47588	2.01505	2.57058	3.36493	4.03214	5.89343
6	0.71756	1.43976	1.94318	2.44691	3.14267	3.70743	5.20763
7	0.71114	1.41492	1.89458	2.36462	2.99795	3.49948	4.78529
8	0.70639	1.39682	1.85955	2.30600	2.89646	3.35539	4.50079
9	0.70272	1.38303	1.83311	2.26216	2.82144	3.24984	4.29681
10	0.69981	1.37218	1.81246	2.22814	2.76377	3.16927	4.14370
11	0.69745	1.36343	1.79588	2.20099	2.71808	3.10581	4.02470
12	0.69548	1.35622	1.78229	2.17881	2.68100	3.05454	3.92963
13	0.69383	1.35017	1.77093	2.16037	2.65031	3.01228	3.85198
14	0.69242	1.34503	1.76131	2.14479	2.62449	2.97684	3.78739
15	0.69120	1.34061	1.75305	2.13145	2.60248	2.94671	3.73283
16	0.69013	1.33676	1.74588	2.11991	2.58349	2.92078	3.68615
17	0.68920	1.33338	1.73961	2.10982	2.56693	2.89823	3.64577
18	0.68836	1.33039	1.73406	2.10092	2.55238	2.87844	3.61048
19	0.68762	1.32773	1.72913	2.09302	2.53948	2.86093	3.57940
...
84	0.67742	1.29171	1.66320	1.98861	2.37156	2.63563	3.19011
85	0.67739	1.29159	1.66298	1.98827	2.37102	2.63491	3.18890
86	0.67735	1.29147	1.66277	1.98793	2.37049	2.63421	3.18772
87	0.67732	1.29136	1.66256	1.98761	2.36998	2.63353	3.18657
88	0.67729	1.29125	1.66235	1.98729	2.36947	2.63286	3.18544
89	0.67726	1.29114	1.66216	1.98698	2.36898	2.63220	3.18434
90	0.67723	1.29103	1.66196	1.98667	2.36850	2.63157	3.18327
91	0.67720	1.29092	1.66177	1.98638	2.36803	2.63094	3.18222
92	0.67717	1.29082	1.66159	1.98609	2.36757	2.63033	3.18119
93	0.67714	1.29072	1.66140	1.98580	2.36712	2.62973	3.18019
94	0.67711	1.29062	1.66123	1.98552	2.36667	2.62915	3.17921
95	0.67708	1.29053	1.66105	1.98525	2.36624	2.62858	3.17825
96	0.67705	1.29043	1.66088	1.98498	2.36582	2.62802	3.17731
97	0.67703	1.29034	1.66071	1.98472	2.36541	2.62747	3.17639
98	0.67700	1.29025	1.66055	1.98447	2.36500	2.62693	3.17549
99	0.67698	1.29016	1.66039	1.98422	2.36461	2.62641	3.17460
100	0.67695	1.29007	1.66023	1.98397	2.36422	2.62589	3.17374
101	0.67693	1.28999	1.66008	1.98373	2.36384	2.62539	3.17289
102	0.67690	1.28991	1.65993	1.98350	2.36346	2.62489	3.17206

Lampiran 6.8 Analisis Regresi Sederhana

Variables Entered/Removed^b

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Kualitas_Pelayan ^a	.	Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Kepuasan_pelanggan

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.812 ^a	.660	.656	1.688

a. Predictors: (Constant), Kualitas_Pelayanan

ANOVA^b

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	541.818	1	541.818	190.192	.000 ^a
Residual	279.182	98	2.849		
Total	821.000	99			

a. Predictors: (Constant), Kualitas_Pelayanan

b. Dependent Variable: Kepuasan_pelanggan

Coefficients^a

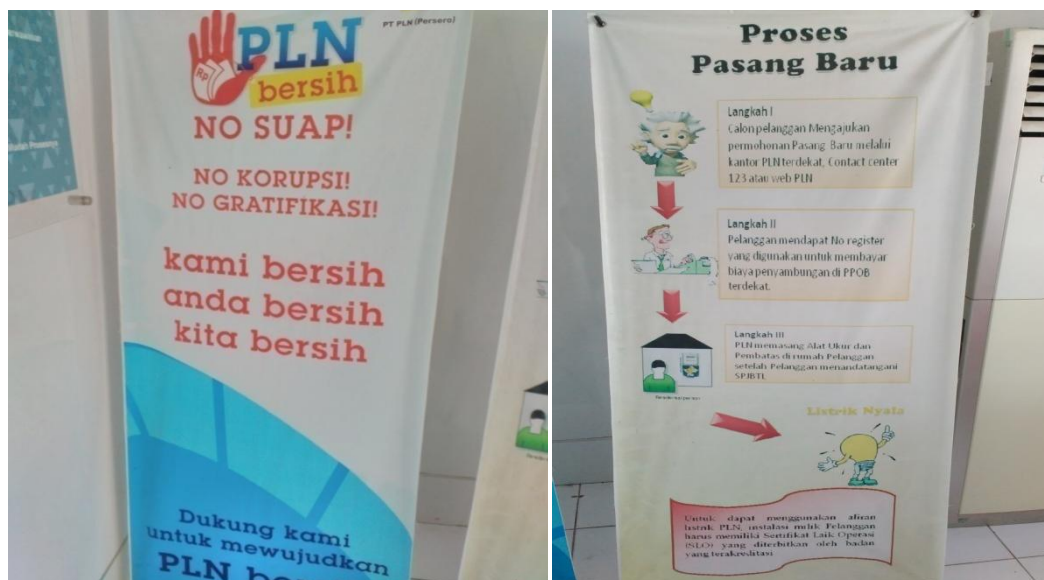
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	3.472	2.343		1.482	.142
Kualitas_Pelayanan	.366	.027	.812	13.791	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan_pelanggan

Lampiran 6.9 Dokumentasi Penelitian



Gambar 6.1 Ruang Customer Service dimana masyarakat atau pelanggan melakukan pelayanan ditempat ini



Gambar 6.2 Spanduk PLN untuk mendapatkan informasi tentang pelayanan di PLN



Gambar 6.3 Pemberian angket kepada pelanggan untuk mengetahui apakah pelanggan akan puas atas pelayanan yang diberikan pihak PLN




Gambar 6.4 Pemberian angket di rumah warga



Gambar 6.5 Satpam PLN Sinjai agar masyarakat mudah memperoleh informasi atau dibantu jika ada yang tidak diketahui

Lampiran 6.10 Pengajuan Judul Skripsi



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS NEGERI MAKASSAR
FAKULTAS ILMU SOSIAL
 Alamat. Jl. AP. Pettarani Makassar Telp. 885105 fax 885105
 Website : <http://ian.unm.ac.id>

USUL PROPOSAL PENELITIAN

A. IDENTITAS

1. Nama	: Nuraeni
2. Tempat/Tgl.Lahir	: Sinjai, 29 September 1994
3. NomorIndukMahasiswa	: 1265542022
4. Jurusan	: Ilmu Administrasi Negara
5. Program Studi	: Ilmu Administrasi Negara

B. FOKUS PENELITIAN

☐ Kebijakan Publik
☐ Pelayanan Publik
☐ Administrasi Pembangunan

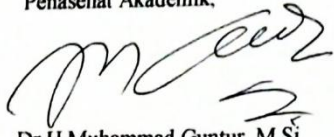
C. JUDUL PROPOSAL YANG DI USULKAN

- Analisis Kinerja Pegawai pada Kantor Kecamatan Sinjai Timur Kabupaten Sinjai dalam Memberikan Pelayanan Prima. **X**
- 2.** Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. PLN (Persero) di Kabupaten Sinjai
- Efektifitas Pelayanan Publik dalam Pengurusan Kartu Tanda Penduduk di Kantor Kecamatan Sinjai Timur Kabupaten Sinjai. **X**

Makassar, 25 Mei 2015


Diketahui oleh :

Penasehat Akademik,



Dr. H. Muhammad Guntur, M.Si
NIP.19601231 198803 1 011

Mahasiswa yang bersangkutan,



Nuraeni
NIM . 1265542022

P2: Prof. Dr. Hedar Akib, M.Si **20/5/15**

Lampiran 6.11 Persetujuan Judul dan Calon Pembimbing



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS NEGERI MAKASSAR
FAKULTAS ILMU SOSIAL
Alamat: Jl. AP. Pettarani Makassar Telp. 885105 fax 885105
Website : <http://ian.unm.ac.id>

PERSETUJUAN JUDUL DAN CALON PEMBIMBING

A. IDENTITAS

1. Nama : Nuraeni
2. Tempat/Tgl Lahir : Sinjai, 29 September 1994
3. Nomor Induk Mahasiswa : 1265542022
4. Jurusan : Ilmu Administrasi Negara
5. Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

B. JUDUL SKRIPSI YANG DISETUJUI

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPuasan PELANGGAN
PADA PT. PLN (Persero) DI KABUPATEN SINJAI

C. PEMBIMBING YANG DITUNJUK


No.	Nama Pembimbing/NIP	Tanda Tangan
1	Dr. H. Muhammad Guntur, M.Si NIP. 19601231 198803 1 001	1.
2	Prof. Dr. Haeber Akib, M.Si NIP. 19650522 199003 1 002	2.

Makassar, Mei 2015

Ketua Program Studi
Ilmu Adm. Negara FIS UNM

Dr. H. Muhammad Guntur, M.Si
NIP. 19601231 198803 1 001

Lampiran 6.12 Pengesahan Judul Skripsi



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS NEGERI MAKASSAR
FAKULTAS ILMU SOSIAL
 Jalan : A.P. Pettarani Makassar
 Laman : FIS_UNM@unm.ac.id

Nomor : 2564/UN36.6/DL/2016 30 Mei 2016
 Lamp. : -
 Hal : Pengesahan Judul Skripsi
 dan Pembimbing

 Yth. : Sdr. **Nuraeni** Stambuk : 1265542022
 di Makassar

Berdasarkan surat permohonan Saudara tertanggal 30 Mei 2016 perihal sebagaimana tercantum pada pokok surat ini, maka dengan ini disampaikan dengan hormat kepada Saudara bahwa rencana skripsi berjudul:


Pengaruh Kualitas Pelayanan PT PLN (Persero) Terhadap Kepuasan Pelanggan di Kabupaten Sinjai (Studi Kasus Pelanggan Rumah Tangga Tarif 900 VA).

Dosen Pembimbing :

1. Dr. H. Muhammad Guntur, M.Si.
2. Prof. Dr. H. Haedar Akib, M.Si.

Dapat disetujui dan dinyatakan SAH.



Demikian disampaikan kepada Saudara untuk dipergunakan seperlunya.


Dr. Firman Umar, M.Hum.
 NIP. 196108121988031002


Tembusan:

1. Dekan (sebagai laporan)
2. Ketua Program Studi Ilmu Adm. Negara

Lampiran 6.13 Permohonan Izin Penelitian dari Fakultas

	KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI UNIVERSITAS NEGERI MAKASSAR FAKULTAS ILMU SOSIAL Jalan : A.P. Pettarani Makassar Laman : FIS_UNM@unm.ac.id
<hr/> Nomor : 2565/UN36.6/PI/2016 30 Mei 2016	
Lamp. : -	
Hal : Permintaan Izin Melaksanakan Penelitian	
Yth. : GOVERNOR PROVINCE SULAWESI SELATAN Cq. Kepala UPT P2T BKPMD Provinsi Sulawesi Selatan	
Dimohon dengan hormat kiranya kepada mahasiswa yang tersebut namanya di bawah ini, dapat diberikan izin mengadakan penelitian di: Kabupaten Sinjai dalam rangka penulisan skripsi.	
Nama : Nuraeni St a m b u k : 1266542022 Jurusan/Program Studi : Ilmu Administrasi Negara	
Dosen Pembimbing : 1. Dr. H. Muhammad Guntur, M.Si. 2. Prof. Dr. H. Haedar Akib, M.Si.	
Masalah yang diteliti : Pengaruh Kualitas Pelayanan PT PLN (Persero) Terhadap Kepuasan Pelanggan di Kabupaten Sinjai (Studi Kasus Pelanggan Rumah Tangga Tarif 900 VA). Atas bantuan dan kerjasama Bapak, kami ucapkan terima kasih.	
 an. Dekan Pembantu Dekan Bidang Akademik, Dr. Firman Umar, M.Hum. NIP 196108121988031002	
Tembusan: 1. Dekan (sebagai laporan) 2. Ketua Program Studi Ilmu Adm. Negara	

Lampiran 6.14 Permohonan Izin Penelitian dari BKPMDS SULSEL



1 2 0 1 6 1 9 1 4 2 7 2 8 6

PEMERINTAH PROVINSI SULAWESI SELATAN
BADAN KOORDINASI PENANAMAN MODAL DAERAH
UNIT PELAKSANA TEKNIS - PELAYANAN PERIZINAN TERPADU
(UPT - P2T)

Nomor : 7082/S.01.P/P2T/06/2016
 Lampiran :
 Perihal : Izin Penelitian

Kepada Yth.
 Bupati Sinjai

di-
Tempat

Berdasarkan surat Pembantu Dekan Bid. Akademik FIS UNM Makassar Nomor : 2565/UN36.6/PL/2016 tanggal 30 Mei 2016 perihal tersebut diatas, mahasiswa/peneliti dibawah ini:

Nama : NURAENI
Nomor Pokok : 1266542022
Program Studi : Ilmu Adm. Negara
Pekerjaan/Lembaga : Mahasiswa(D3)
Alamat : Jl. AP. Pettarani, Makassar

Bermaksud untuk melakukan penelitian di daerah/kantor saudara dalam rangka penyusunan Laporan, dengan judul :

" PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PT. PLN (PERSERO) TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI KABUPATEN SINJAI (STUDI KASUS PELANGGAN RUMAH TANGGA TARIF 900 VA) "


Yang akan dilaksanakan dari : Tgl. 13 Juni s/d 25 Juli 2016

Sehubungan dengan hal tersebut diatas, pada prinsipnya kami *menyetujui* kegiatan dimaksud dengan ketentuan yang tertera di belakang surat izin penelitian.

Demikian Surat Keterangan ini diberikan agar dipergunakan sebagaimana mestinya.


Diterbitkan di Makassar
 Pada tanggal : 02 Juni 2016

A.n. GUBERNUR SULAWESI SELATAN
KEPALA BADAN KOORDINASI PENANAMAN MODAL DAERAH
PROVINSI SULAWESI SELATAN
 Sekretaris Dinas Pelayanan Perizinan Terpadu



A. B. YAMIN, SE. MS.
 Pangkat: Pembina Utama Madya
 Np : 18610513 199002 1 002

Lampiran 6.15 Permohonan Izin Penelitian dari BPMDPP



PEMERINTAH KABUPATEN SINJAI
BADAN PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN PERIZINAN
Jln. Persatuan Raya Nomor 116 Telp./Fax: (0482) 22450 Kab. Sinjai 92611

Sinjai, 15 Mei 2016

Nomor : 03806/22/01/BPM-PP/VI/2016 Sifat : Biasa Lampiran : - Perihal : <u>Izin Penelitian</u>	Yth. Direktur PLN Kab.Sinjai Di <u>Tempat</u>
---	---

Berdasarkan Surat Kepala Badan Koordinasi Penanaman Modal Daerah Unit Pelaksana Teknis – Pelayanan Perizinan Terpadu (UPT-P2T) Prop. Sulawesi Selatan Nomor: 7082/S.01.P/P2T/06/2016, Tanggal 2 Juni 2016 Perihal Izin Penelitian. Bahwa Mahasiswa/Peneliti yang tersebut di bawah ini :


Nama : Tempat/Tanggal Lahir : Nama Lembaga/Perguruan tinggi : Nim : Program Studi : Jenis Kelamin : Pekerjaan : Alamat :	: NURAENI : Sinjai, 29 September 1994 : UNIVERSITAS NEGERI MAKASSAR : 1265542022 : Ilmu Administrasi Negara : Perempuan : Mahasiswa : Lingk.Batu Lappa Kel.Samatarung Kec.Sinjai Timur
---	---

Bermaksud akan Mengadakan Penelitian di Daerah/Instansi Saudara Dalam Rangka Penyusunan Skripsi/Tesis/Disertasi Dengan Judul : **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PT.PLN(PERSERO) TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI KABUPATEN SINJAI (STUDI KASUS PELANGGAN RUMAH TANGGA TARIF 900 VA)**
 Selama : 1 (Satu) bulan (13 Juni 2016 s/d 25 Juli 2016)
 Pengikut : -

Sehubungan dengan hal tersebut di atas, pada prinsipnya kami dapat menyetujui kegiatan dimaksud dengan ketentuan :

1. Sebelum dan sesudah melaksanakan kegiatan yang bersangkutan harus melaporkan diri kepada instansi tersebut di atas;
2. Kegiatan tidak boleh menyimpang dari masalah yang telah diizinkan semata-mata kepentingan pengumpulan data;
3. Mentaati semua peraturan perundang-undangan yang berlaku dan mengindahkan adat istiadat setempat;
4. Menyerahkan 1 (satu) berkas copy hasil Laporan kepada instansi tersebut di atas; dan
5. Menyerahkan 1 (satu) berkas copy hasil Laporan kepada Bupati Sinjai Cq. Kepala Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perijinan Kabupaten Sinjai

a.n. BUPATI SINJAI
 KEPALA BADAN,





ANDI ADEHA SYAMSURI, AP, S.IP, M.Si.
 Pangkat : Pembina Tk. I
 Nip : 19750105 199311 1 001

Tembusan Disampaikan Kepada Yth. :

1. Bupati Sinjai (sebagai laporan);
2. Camat Sinjai Utara
3. Dekan Bld.Akademik FIS UNM Makassar
4. Yang bersangkutan Sdr/i (Nurani)
5. Arsip


Lampiran 6.16 Permohonan Izin Penelitian dari PT. PLN (Persero) Rayon Sinjai

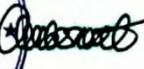
 PLN RAYON SINJAI			
Jl. Angrek. No. 01 Sinjai Telepon : (0482) 21018, 22125 Telepon Pengaduan : 123 Telex : Kotak Pos : 92612		Kawat : Facsimile : (0482) 22125 E-mail : lahsasinja@yahoo.co.id Website : www.plnsulawesi.co.id	
		Bank : Bank Rakyat Indonesia Bank Mandiri Bank BNI	
Nomor : 039/105/551/2016 Lampiran : 1 (satu) lembar Perihal : Izin Penelitian		12 Juli 2016 Kepada Yth: Badan Penanaman Modal dan Perizinan Di. Sinjai.	

Sehubungan dengan Surat dari Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Nomor: 03806/22/01/BPM-PP/VI/2016 Tanggal 15 Mei 2016 perihal izin penelitian, maka dengan ini kami sampaikan hal-hal sebagai berikut:

1. Bahwa pada prinsipnya kami menerima Mahasiswa Universitas Negeri Makassar untuk penelitian di PLN Rayon Sinjai.
2. Perlu pula kami informasikan bahwa selama pelaksanaan Penelitian di PLN Rayon Sinjai tidak disiapkan akomodasi dan biaya transportasi.
3. Selama kegiatan penelitian berlangsung diharap Mahasiswa bersedia mengikuti tata tertib yang ada di PLN Rayon Sinjai

Demikian kami sampaikan, atas kerjasamanya diucapkan terima kasih.



MANAJER

ABD MUTTALIB

Tembusan:

1. Manajer PT. PLN (Persero) Area Bulukumba
2. Mahasiswa yang bersangkutan.



PLN RAYON SINJAI



Jl. Anggrek. No. 01 Sinjai

Telepon : (0482) 21018, 22125

Telepon Pengaduan : 123

Telex :

Kotak Pos : 92612

Kawat :

Facsimile : (0482) 22125

E-mail : lahtasinjai@yahoo.co.id

Website : www.plnsulselra.co.id

Bank : Bank Rakyat Indonesia

Bank Mandiri

Bank BNI

Lampiran Surat Nomor : 039/105/SJ/2016

Mahasiswa Penelitian Yang Diterima:

Nama : Nuraeni
 Nim : 12655420222
 Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Pelaksanaan Penelitian :

Tempat Penelitian : PLN Rayon Sinjai
 Alamat : Jl. Anggrek No. 01 Sinjai



Lampiran 6.17 Surat Keterangan Penelitian

 PLN RAYON SINJAI			
Jl. Anggrek. No. 01 Sinjai Telepon : (0482) 21013, 22125 Telepon Pengaduan : 123 Telex : Kotak Pos : 92612		Kawat : Facsimile : (0482) 22125 E-mail : rahmat@pln.co.id Website : www.pln.co.id	
		Bank : Bank Rakyat Indonesia Bank Mandiri Bank BNI	

Nomor	: 039 /105/SJI/2016	22 Juli 2016
Lampiran	:	
Perihal	: Keterangan Penelitian	Kepada Yth: Badan Penanaman Modal dan Pertanahan Di- Sinjai

Sehubungan dengan Kegiatan Penelitian oleh Mahasiswa Universitas Negeri Makassar, atas nama :

Nama	: Nuraeni
NIM	: 1265542022
Program Studi	: Ilmu Administrasi Niaga

Bahwa Mahasiswa tersebut telah selesai melaksanakan penelitian di PT PLN (Persero) Rayon Sinjai.

Demikian kami sampaikan, atas kerjasamanya diucapkan terima kasih.



MANAJER

ABD MUTTALIB

RIWAYAT HIDUP



Nuraeni, lahir pada tanggal 29 September 1994 di Kabupaten Sinjai. Merupakan anak ke dua dari tiga bersaudara dari pasangan Abd.Hakim, S.Pd dan Hasmawati, S.Pd. penulis mengawali pendidikannya di SD Negeri 177 Topisi pada tahun 2000 dan tamat tahun 2006. Kemudian pada tahun yang sama melanjutkan pendidikan di SMP Negeri 2 Sinjai dan tamat pada tahun 2009. Pendidikan sekolah atas di tempuh di SMA Negeri 1 Sinjai pada tahun 2009 dan tamat pada tahun 2012. Kemudian pada tahun 2012 penulis berhasil diterima pada program studi Ilmu Administrasi Negara (S1) Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Makassar.